

DÉONTOLOGIE DU TRAVAIL SOCIAL, DÉONTOLOGIE DU FONCTIONNAIRE, QUELLE COMPLÉMENTARITÉ?

Actes du colloque
des 30 novembre
et 1^{er} décembre 2011
INSET Angers

SOMMAIRE

MERCREDI 30 NOVEMBRE 2011

■ VALEURS ET FONDEMENTS DU TRAVAIL SOCIAL FACE AUX ENJEUX D'AUJOURD'HUI P.8

- **INTERVENANT : MARCEL JAEGER,**
Professeur titulaire de la chaire de travail social et d'intervention sociale au CNAM

■ VALEURS ET FONDEMENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE..... P.16

- **INTERVENANT : MICHEL LAFORCADE,**
*Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé du Limousin,
Enseignant associé à l'Université Pau Pays de l'Adour*

■ DE LA DÉONTOLOGIE AU DROIT : UNE PRATIQUE QUI SE DÉCRÈTE P.22

- **INTERVENANTE : FABIENNE NOÉ,**
Docteur en droit, directrice d'un établissement social et médico-social

■ DE LA DÉONTOLOGIE AUX DÉONTOLOGIES P.28

TABLE RONDE : INTERVENANTS

- **FABIENNE NOÉ,**
Docteur en droit, directrice d'un établissement social et médico-social ;
- **CHRISTINE DALEAU,**
représentante de l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS) ;
- **MARIE-NOËLLE LAVAQUERIE,**
Médecin PMI, Conseil de l'Ordre des Médecins ;
- **PIERRE BONJOUR,**
membre du Comité National des Avis Déontologiques (CNAD);
- **MARIE-JEANNE ROBINEAU,**
Psychologue, membre de la Fédération française des psychologues et de psychologie (FFPP).

JEUDI 1^{ER} DÉCEMBRE 2011

■ **POUR ÊTRE FONCTIONNAIRE,
ON N'EN EST PAS MOINS HOMME..... P39**

■ **INTERVENANT : ÉRIC FIAT,**
Philosophe, maître de conférences à l'Université Paris Est Marne la Vallée

■ **DÉONTOLOGIE, « RÈGLES DE L'ART »
ET ÉTHIQUE DANS LES PRATIQUES D'ACTION SOCIALE..... P.47**

TABLE RONDE : INTERVENANTS

- **ÉRIC FIAT,**
Philosophe
- **FRANÇOIS ROCHE,**
*Représentant de la commission éthique et déontologie du Conseil Supérieur
du Travail Social*
- **CAROL KNOLL,**
Directrice des solidarités au Conseil Général du Doubs

■ **LE DÉFI DES POLITIQUES SOCIALES DÉCENTRALISÉES :
INSCRIRE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL DANS L'ACCOMPAGNEMENT
DES SITUATIONS SINGULIÈRES P.62**

■ **INTERVENANT : ROBERT LAFORE,**
Professeur en droit public, Sciences Po Bordeaux

■ **FONCTIONNAIRE TERRITORIAL ET TRAVAILLEUR SOCIAL :
LA RESPONSABILITÉ DE SERVIR..... P.70**

- **FABIENNE NOÉ**
- **CAROL KNOLL**
- **ROBERT LAFORE**

INTERVENANTS

■ **PHILIPPE RUTTEN,**
Directeur de l'INSET ANGERS

■ **PHILIPPE DUCALET,**
Consultant, enseignant et Directeur d'établissement

■ **MARCEL JAEGER,**
Professeur titulaire de la chaire de travail social et d'intervention sociale au CNAM

■ **MICHEL LAFORCADE,**
*Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé du Limousin,
enseignant associé à l'Université Pau Pays de l'Adour*

■ **FABIENNE NOÉ,**
Docteur en droit, directrice d'un établissement social et médico-social

■ **CHRISTINE DALEAU,**
Représentante de l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS)

■ **MARIE-NOËLLE LAVAQUERIE,**
Médecin PMI, Conseil de l'Ordre des Médecins

■ **PIERRE BONJOUR,**

Membre du Comité National des Avis Déontologiques (CNAD)

■ **MARIE-JEANNE ROBINEAU,**

Psychologue, membre de la Fédération française des psychologues et de psychologie (FFPP)

■ **ÉRIC FIAT**

Philosophe, maître de conférences à l'Université Paris Est Marne la Vallée

■ **FRANÇOIS ROCHE,**

Représentant de la commission éthique et déontologie du Conseil Supérieur du Travail Social

■ **CAROL KNOLL,**

Directrice des solidarités au Conseil Général du Doubs

■ **ROBERT LAFORE,**

Professeur en droit public



■ **PHILIPPE RUTTEN,**
Directeur de l'INSET ANGERS

Bienvenue à tous les participants de ces deux journées consacrées à la question « Déontologie du travail social, déontologie du fonctionnaire, quelle complémentarité? »

Je voudrais rappeler qu'il y a trente ans avait lieu l'inauguration de la première école de formation des cadres territoriaux, qui avait pour objet d'insister sur les spécificités, telles que les principes d'action et les valeurs de la fonction publique. Il y a un poids symbolique aujourd'hui, du fait que cette manifestation sur ce sujet précis se déroule à l'INSET d'Angers, qui est spécialisé dans les politiques sociales (solidarité, cohésion sociale, enfance). D'autre part, nous observons la réémergence de questionnements relatifs à la spécificité des valeurs du service public dans les organisations (notamment territoriales) et le management en général. L'enquête sur la transmission des valeurs de service public réalisée et publiée par le réseau des écoles de service public il y a moins de six mois s'inscrit également dans notre problématique de l'utilité sociale de notre travail. Elle s'interroge sur les valeurs et les priorités mobilisées par les fonctionnaires : intérêt général, qualité, efficacité et adaptabilité. Enfin, nous pouvons nous féliciter de la diversité des intervenants aujourd'hui (conseils généraux, CCAS, communes, DGCS etc.).

■ **PHILIPPE DUCALET,**
Consultant, enseignant et Directeur d'établissement

Notre colloque s'est construit aux confluent de constats, d'observations, d'interrogations et d'interpellations, dans un contexte particulier d'évolution des politiques sanitaires et sociales, d'évolution des populations accueillies, de leurs besoins, attentes et demandes et concomitamment d'évolution des rapports avec l'utilisateur.

Au niveau des institutions, nous observons des effets de réorganisation interne doublés d'une recherche de rationalité qui génèrent à leurs tours des démarches de protocolisation et de formalisation des modes d'intervention de l'action sociale, avec parfois des modèles excessivement prescriptifs qui peuvent bouleverser les repères des travailleurs sociaux.

Dans le même temps nous observons un renouveau des préoccupations sur la question déontologique et éthique, avec parfois la mise en place de commissions et de chartes éthiques.

Comment concilier l'intérêt général de l'action sociale et la singularité de la personne accompagnée et selon quels modèles ? Les valeurs du service public et les repères déontologiques le permettent-ils ? A quelles conditions ?

Une déontologie ne saurait à elle seule répondre à des situations inédites sans être étayée par une réflexion éthique concertée. L'objet du colloque sera aussi d'apporter de la consistance à cette notion d'éthique, qui peut parfois apparaître comme un alibi, un mot-valise, dont le contenu réel est parfois fort allégé.



Pour cette première journée, nous tenterons d'apporter des éléments de réponses et de mises en perspectives des questionnements fondateurs de notre colloque.

Quelles sont les évolutions des politiques publiques d'aujourd'hui? Quels sont les enjeux majeurs auxquels nous sommes confrontés depuis quelques années? Quelles sont les valeurs du travail social, et comment les mobiliser pour faire face à d'éventuels nouveaux défis? Telles sont les questions qui seront abordées par Marcel Jaeger en cette matinée.

Michel Laforcade, directeur de l'ARS du Limousin viendra quant à lui éclairer et révéler les valeurs de la fonction publique. Sont-elles toujours adaptées? Faut-il les ajuster ou au contraire les valoriser davantage? Comment les mobiliser et les compléter?

Ensuite, Fabienne Noé, docteur en droit, viendra nous éclairer sur la notion de déontologie, dont formes varient selon les professions, et les replacer dans la hiérarchie des normes juridiques. S'en suivra une présentation de différentes références déontologiques et un débat auquel participeront des représentants de différents métiers dotés de référentiels déontologiques : assistant de service social, psychologue, médecin, et également une approche transversale pluri-professionnelle.

Nous débuterons notre deuxième journée, avec Éric Fiat, philosophe, par une causerie philosophique matinale qui s'attachera notamment à révéler les distinctions entre éthique et déontologie. Nous y verrons également que le fonctionnaire, n'étant pas moins homme, se trouve confronté aux tensions qui apparaissent entre l'intérêt général et la singularité de l'usager. Dans cette tension, comment délibérer et décider? Sur quelles valeurs et vertus s'appuyer?

Éric Fiat restera avec nous pour une table ronde autour de la question de la mise en œuvre des règles de l'art, des références déontologiques et de l'éthique. Pour nous y aider nous accueillerons François Roche, représentant du Conseil supérieur de travail social et Carole Knoll directrice de l'action sociale départementale du Doubs.

Robert Lafore, professeur de droit public, envisagera notre questionnement dans le cadre des politiques sociales décentralisées et de leurs évolutions.

Enfin, une réflexion sur la notion de responsabilité nous a semblé pertinente pour relier ce qui apparaît en première instance dissonant. Madame Noé reviendra sur cette question d'un point de vue juridique. Carole Knoll, quant à elle, traitera le sujet d'un point de vue managérial et opérationnel, notamment en évoquant l'importance de l'encadrement.

Pour commencer cette première journée nous avons donc le plaisir d'accueillir Marcel Jaeger. Il a été directeur d'IRTS, il est membre du Conseil supérieur du travail social et professeur titulaire de la chaire de travail social et d'intervention sociale au CNAM. Il est également auteur ou coauteur de plusieurs ouvrages dont *Rénover l'action sociale et médico-sociale* avec Jean-François Bauduret et, le dernier en date, *d'Usagers et citoyens ! De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale*. Nous ne pouvions pas mieux trouver pour ce premier sujet en termes d'expertise et de compétences.



VALEURS ET FONDEMENTS DU TRAVAIL SOCIAL FACE AUX ENJEUX D'AUJOURD'HUI

■ INTERVENANT : MARCEL JAEGER,

Professeur titulaire de la chaire de travail social et d'intervention sociale au CNAM

Tout d'abord, je tiens à préciser que la création en 2001 de la chaire de travail social au CNAM correspond à la volonté de valoriser le travail social. Brigitte Bouquet en a été la première titulaire. Lorsque j'ai pris la suite il y a trois ans, la chaire a été rebaptisée Chaire de travail social et d'intervention sociale, ce qui indique une évolution importante et une approche plus élargie. En effet, la notion d'intervention sociale s'étend au-delà des quatorze métiers identifiés par le Code de l'action sociale et des familles. Cette chaire s'inscrit aussi dans le cadre de l'évolution du CNAM qui observe le développement de l'approche interdisciplinaire dans le champ du travail social et de l'intervention sociale. Il s'agit donc de s'interroger sur ce qui fait socle dans le travail social, mais aussi de voir comment se profilent les évolutions à venir.

Je vais aborder plusieurs points en quatre temps. L'idée principale est de s'interroger sur les changements politiques et sociétaux qui ont un impact sur le travail social. Nous savons que les travailleurs sociaux ont été énormément interpellés par les pouvoirs publics et les médias, et qu'ils continuent de l'être. Nous parlons à l'époque de crise de légitimité. Celle-ci ne touche pas uniquement les travailleurs sociaux, mais l'ensemble des professions d'aide à autrui. Elle réactive la question des valeurs spécifiques au travail social. Je pense qu'il est nécessaire d'élargir le champ des questions. La question centrale reste celle des fondements, nous l'avons vu avec la loi du 2 janvier 2002 qui rénove l'action sociale et médico-sociale. Quels sont ces fondements? Sont-ils les valeurs elles-mêmes, ou résident-ils dans le travail des politiques? Ce n'est pas exactement la même chose, car la première approche (qui distingue des valeurs et des normes) diverge de l'approche des fondements en tant que discours politique déconnecté de la réalité du travail. Les débats qui traversent ce champ ont des enjeux très directs, notamment lorsqu'il apparaît des difficultés qui amènent à la production d'une jurisprudence. Par conséquent, le problème de l'historicité des repères se pose, et c'est en cela que la commission éthique du CSTS possède un enjeu stratégique important.

Ceci étant, il convient de distinguer trois types d'approche. D'abord, il s'agit de préciser que les valeurs du travail social ne sont pas spécifiques au travail social. Il existe des valeurs communes qui doivent être partagées par tous les professionnels et les citoyens. Rappelons que les valeurs du travail social puisent leurs origines dans les valeurs issues de la Révolution française et dans les principes de vie en commun énoncés dans la Constitution et la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen. Le discours d'insertion et de cohésion sociale a un préalable, qui est celui d'une société républicaine non théocratique. Tout cela se rassemble sous le postulat qui affirme que nul n'est extérieur à la société. Ainsi, les individus qualifiés de « monstres » (les « insensés » pendant la Révolution) et les détenteurs d'un pouvoir temporel



ne sont ni étrangers à la société ni extérieurs au monde humain (en témoigne la décapitation du roi thaumaturge). Ce pari de recréer du lien social n'est pas donc pas spécifique au travail social. C'est une notion antérieure au travail social institutionnalisé.

Le grand paradoxe qui existe au niveau des lois, c'est que les législateurs ont eu besoin de rappeler ces valeurs, et spécifiquement dans le champ de l'action sociale et aux travailleurs sociaux. Comment se fait-il que le pays des droits de l'Homme ait besoin de textes en 2002 pour rappeler les droits des usagers et le principe de citoyenneté? D'ailleurs, l'autre paradoxe, c'est que le premier principe de la loi du 2 janvier 2002 est un copier-coller du Code civil. D'une certaine façon, le message émis par le législateur est assez déplaisant, il révèle une certaine suspicion. On n'a jamais vu la nécessité de rappeler le Code civil dans un texte destiné à un secteur professionnel. La loi du 2 janvier 2002 est d'ailleurs souvent perçue comme une loi de contrainte et de contrôle par les travailleurs sociaux. C'est aussi une loi dans laquelle le législateur pointe d'emblée la possibilité d'une maltraitance inscrite dans l'organisation de l'action sociale. Autrement dit, le raisonnement revient à dire que les travailleurs sociaux sont tenus d'aider des personnes en difficulté dans l'exercice de leur citoyenneté, tout en faisant preuve d'une position claire vis-à-vis de leur propre citoyenneté. En témoigne le rôle du livret d'accueil des institutions sociales et socio médicales qui est devenu un outil de communication externe pour garantir et « prévenir tout risque de maltraitance ».

Ce message envoyé croise les valeurs adossées au travail social. La liste des sept principes évoqués par l'article 7 de la loi du 2 janvier 2002 renvoie à des valeurs fondamentales, telle que la « liberté de choix de l'usager », la « nécessité de chercher le consentement de la personne, d'assurer la confidentialité », de « permettre l'accès aux informations qui concernent chaque personne ou la participation ». On retrouve ces mêmes principes dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Il se trouve qu'une autre charte est prévue dans l'article 6, qui concerne les principes éthiques et déontologiques applicables aux professionnels. Vous remarquerez au passage que pas un mot de cette charte n'a jamais été rédigé. Cela complique la situation, d'autant plus que c'est très difficile de faire accepter en France – contrairement au Québec par exemple – le principe d'un code de déontologie, qui correspondrait à une formalisation des pratiques et des principes d'action, donc à la formalisation des valeurs. De plus, il subsiste une deuxième difficulté liée à la création de la charte du patient hospitalisé en 2005 dans la foulée de la loi du 4 mars 2002 relatives à la personne malade et à la qualité du système de santé. Cette dernière et la charte des droits et libertés de la personne accueillie présentent des points communs, mais présentent des points distincts aussi. La question reste de savoir comment valoriser le travail interdisciplinaire ou transdisciplinaire – qui correspond d'ailleurs aux objectifs de coopération et de coordination fixés par la loi – si les outils pour penser le droit des personnes sont différents. Nous nous retrouvons donc à la fois au cœur d'une mise en question des valeurs et face à une banalisation, la charte devenant un outil de contractualisation.

Pour discuter des valeurs du travail social, il est nécessaire de se questionner sur finalités de l'action sociale et médico-sociale. Les valeurs sont-elles bousculées par l'évolution du secteur? Lors de la parution des premiers projets de loi, la finalité était l'autonomie aux personnes. Puis, au cours du débat parlementaire, on s'est rendu compte rapidement du risque de dérive vers



l'abandon des personnes, au nom des valeurs de liberté et d'autonomie. Le législateur a donc adopté une position différente en proposant la finalité de protection, qui peut nécessiter des mesures de privation de liberté. C'est en effet une finalité qui présente un inconvénient majeur : comment justifier mon discours sur la protection, tout en encadrant une personne dont je limite les potentialités, sa liberté et sa possibilité d'évoluer? Ainsi se posent deux hypothèses : soit nous sommes confrontés à deux injonctions paradoxales, soit nous retrouvons face à notre propre capacité à nous positionner entre ces deux pôles possibles. La réponse en 2002 est claire, elle se trouve dans la valorisation de la notion de projet. Il s'agit d'énoncer une idée dans un projet qui sera évalué après. C'est pour cette raison que le projet d'établissements et autre services prévu dans l'article 12 de la loi ne s'accompagne d'aucun décret d'application. En conclusion, la question des valeurs suppose une capacité à se positionner face à des débats et des tensions existantes. Par conséquent, en ce qui nous concerne, nous ne pouvons pas parler de valeurs transcendantes à transmettre dans un discours théorique. Il n'y a que des valeurs à évaluer et à ajuster.

Évidemment, il existe des valeurs historiques spécifiques au travail social. Nous retrouvons ces points de référence essentiellement dans les publications du CSTS, notamment dans le rapport de la précédente mandature qui s'intitule *Travail social aujourd'hui et demain*. Quels sont les points caractéristiques sur lesquels il y accord et désaccord? Par exemple, nous trouvons un point d'accord dans la contribution du CSTS au Grenelle de l'insertion. L'un de ses éléments consistait à faire une distinction entre ce qui est de l'ordre du droit et ce qui est de l'ordre du devoir, en particulier à travers la formulation « Le droit à l'insertion ne doit pas être remplacé par un devoir d'insertion. » D'ailleurs, les recommandations de l'Agence nationale d'évaluation précisent la nécessité de ne pas tenir compte uniquement des besoins de la personne, mais aussi de ses demandes et de ses souhaits. Un autre point concerne la catégorisation. Pour obtenir des droits, une personne doit pouvoir répondre à des conditions d'attribution des droits. Cela rejoint la question de l'adéquation ou l'inadéquation des personnes. À ce sujet, le CSTS met en avant deux principes liés à ce problème : La catégorisation d'une personne sous réserve qu'elle soit informée et consentante et la possibilité de changer de catégorie. D'ailleurs, les nouveaux textes permettent de renouveler plus fréquemment l'allocation pour les adultes handicapés. Nous nous plaçons donc dans une optique de parcours de vie. Je voudrais évoquer également l'obligation de qualification qui est un autre socle du travail social. L'article 15 de loi du 2 janvier 2002 indique que les équipes qui travaillent dans le champ de l'action sociale et médico-sociale sont des équipes pluridisciplinaires qualifiées. Le CSTS avait fait le constat qu'il est délicat de venir en aide à des personnes démunies lorsque l'on est soi-même non qualifié, donc en insertion.

En outre, il y a un postulat de départ qui est la prise en compte de la complexité des personnes. Aujourd'hui, les besoins et les demandes de la personne sont complexes et fluctuants. Un professionnel ne peut pas prétendre apporter une réponse globale à la personne concernée. Bien sûr, nous avons trouvé cette orientation dans les textes par le passé. Je pense à l'article 1 du décret de compétence infirmière de 1993 qui stipule que « l'infirmier a un rôle à la fois sur le plan soignant thérapeutique, éducatif, social, pédagogique ». Au même titre, l'article 151 de la loi de 1998 à propos de la formation des travailleurs sociaux parle de « transversalité » et « d'approche globale de la personne ». Tous ces paramètres impliquent donc une nécessité de partage avec les collatéraux, et une gestion lourde qui engendre beaucoup de jurisprudence.



Un groupe de travail du CSTS est chargé de remettre un rapport sur le partage de l'information, en sachant qu'il existe déjà toute une littérature sur le sujet.

Au-delà des valeurs transcendantes, nous sommes tenus à une obligation de démonstration, à une obligation d'évaluation des effets produits. En réalité, cette obligation de démonstration existe déjà au travers de la LOLF (loi organique relative aux lois de finance). L'idée est de dire que l'allocation des ressources s'applique à partir de projets, et à partir des constats faits quant à l'utilisation de ces fonds, notamment du point de vue social. Il y a deux raisons d'évaluer les effets produits, des raisons de fond et des raisons conjoncturelles. Tout d'abord, il paraît indispensable de traiter des valeurs en situation, et j'insiste sur ce point car nous vivons dans une culture environnementaliste et systémique. D'autre part, il existe des raisons conjoncturelles comme le télescopage entre les valeurs, les évolutions sociétales et les nouveaux publics, et le télescopage avec les nouvelles politiques sociales. Il s'agit donc de sortir du relativisme absolu pour situer certaines valeurs dans leur contexte. Bien entendu, cela suppose que les valeurs soient structurantes, et qu'elles ne soient pas réduites à un simple discours. Peut-être avez-vous déjà utilisé, dans le cadre de formation de travailleurs sociaux, les recommandations de bonne pratique de l'ANESM. Pour ma part, j'avais des inquiétudes concernant la recommandation de bonne pratique pour la bientraitance. Je connais à peu près ce qu'est la maltraitance, et c'est souvent le juge qui détermine quelles en sont ses limites. Mais qu'est-ce que la bientraitance? Je me suis rendu compte que cela pouvait constituer un outil pédagogique tout à fait intéressant. Je vous engage donc à essayer de l'utiliser. On peut s'approprier ce texte d'une trentaine de pages pas uniquement en comparant la théorie et la pratique, mais en établissant des liens entre ces principes-là et d'autres principes. Voilà la démonstration qu'un discours peut produire des effets. Je peux concrètement tenir un discours devant des travailleurs sociaux sans qu'ils le perçoivent comme une lubie.

Penchons-nous à présent pour ce deuxième grand point sur deux problèmes : le rapport aux publics et l'application par rapport aux politiques. La question qui concerne les publics méconnaissables est délicate, et fait d'ailleurs débat chez les philosophes. Toujours est-il qu'un sentiment d'impuissance se développe chez les travailleurs sociaux. Ce sentiment peut s'accompagner d'un sentiment d'incompétence à intervenir auprès de publics dont on doute qu'ils nous concernent. Nous nous retrouvons donc en présence de ceux qui nous concernent et qui changent, et de ceux qu'on nous adresse, et auxquels nous ne sommes pas habitués. De plus, le constat de la montée d'un certain type d'individualisme a été fait par de nombreux sociologues (dont Gilles Lipovetsky et Robert Castel à leur façon). Nous nous retrouvons donc au centre d'une dualité entre un individualisme négatif, et d'un individualisme qui revendique la reconnaissance dans la singularité. Néanmoins, on constate également la difficulté à se maintenir de solidarités traditionnelles. Gilles Lipovetsky, dans *l'Ère du vide*, développe cette idée et utilise également l'expression de néo narcissisme. L'historien philosophe Marcel Gauchet évoque l'effacement de la structuration des individus par l'appartenance. Il y aurait des nuances à apporter, mais, en tout cas, nous pouvons émettre l'hypothèse que certaines formes de société traditionnelle ne fonctionnent plus comme autrefois pour aider un individu à s'organiser et à se structurer par l'appartenance à une famille, un milieu social etc. Ainsi, on assiste au développement de nouvelles formes de comportement et des manifestations pathologiques. Marcel Gauchet parle de « nouvelles personnalités », d'autres sociologues de « postmodernes », pour indiquer ces évolutions. Gauchet précise également qu'à « la



prééminence du collectif se substitue une attitude de réserve ou de retrait vis-à-vis de quelque autorité ou modèle que ce soit. » Autrement dit, l'individu contemporain serait l'individu déconnecté de tout symboliquement et du point de vue cognitif, et pour lequel il n'existe plus de sens de se placer du point de vue de l'ensemble. On voit donc se développer un sentiment de vacuité, d'incertitude sur son devenir, des troubles de l'identité, des passages à l'acte et des troubles dans le rapport à l'autre. Ainsi, lorsque l'on parle d'intervention sociale d'intérêt collectif, il s'agit aussi de voir comment on peut tenir compte de la nécessité de développer une action collective dans une visée de socialisation, tout en considérant ces nouveaux phénomènes qui renvoient à des préoccupations de professionnels de l'action sociale, telle que des crises de légitimité ou des conflits. On remarquera qu'il y a dans la littérature et les données épidémiologiques des études qui accentuent fortement la question de ce que Maurice Berger appelle les « violences pathologiques extrêmes ». La thématique actuelle des incasables – terme employé dans l'étude de Jean-Yves Barreyre intitulée *Une souffrance maltraitée* – indique une difficulté majeure, et il ne suffit plus de dire comme dans les années quatre-vingt-dix que, à la marge, il y a des jeunes qui posent des problèmes, et que la réponse pourrait être des instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogiques. La place des questions de santé mentale dans notre pays se pose d'autant plus qu'on observe une réduction des capacités hospitalières – 55 000 lits en psychiatrie aujourd'hui pour 170 000 lits dans les années soixante-dix –. De plus, malgré la réduction des hospitalisations complètes, il reste 1, 2 millions de personnes suivies (dont 25 % de détenus avec des troubles mentaux et 30% de sans-abri souffrant d'un trouble psychique). Je voudrais souligner également un autre sujet traité par la littérature existante qui est le développement des études sur les liens entre précarité et santé mentale. Il existe une généralisation de ce qu'Hannah Ardent appelait la peine à vivre. Voilà pourquoi il est difficile de former des travailleurs sociaux pour qu'ils bénéficient des moyens de prendre en compte ces liens de plus en plus étroits entre les apports dans le champ de la santé mentale et ceux dans le champ social. Évidemment, tous ces aspects ne peuvent pas être évoqués sans parler du versant dépendance, car l'évolution du travail social doit tenir compte aussi des modifications démographiques. De ce point de vue là, les chiffres annoncés pour l'avenir sont très inquiétants. Pour une majorité des personnes dépendantes, dont celles atteintes de la maladie d'Alzheimer, vont se poser les problèmes du maintien à domicile et du rôle des aidants familiaux et informels (je vous renvoie à la thèse d'Hugues Joublin sur ce sujet). En effet, c'est un élément qui va avoir un impact non seulement d'un point de vue financier au niveau des collectivités territoriales et de l'État – la SNSA se penche actuellement sur la question –, mais aussi au niveau du type de relations entre travailleurs sociaux et aidants informels. Les proches ne peuvent plus être disqualifiés dès lors que leur activité apporte une réelle contribution.

De plus, en ce qui concerne la modification des conditions d'exercice dans le champ du travail social, je voudrais insister sur le nouveau rapport aux « usagers ». On constate – bien entendu, tout dépend du degré d'autonomie des personnes – le développement d'un discours très prononcé qui renvoie à l'idée du « rien sur nous sur toute chose sans nous ». Nous sortons de la phase de la prise en compte des usagers (de 2002), il s'agit donc de se tenir prêts. Nous passons à une phase où la personne va être informée, écoutée, voire acteur dans certains cas. Cela explique d'ailleurs le sens du changement de l'intitulé de l'ancien code de la famille et de l'aide sociale en code de l'action sociale et des familles. Ce point important va avoir des conséquences dans le champ social, notamment sur les nouvelles classifications



internationales, sur le développement du projet de vie, ainsi que sur l'évolution des groupes d'entraide mutuelle – initiés dans le domaine psychiatrique.

La configuration des politiques publiques aujourd'hui correspond à un système circulaire, de l'analyse des besoins à l'évaluation. On observe un certain nombre de modifications assez radicales, mais je voudrais surtout insister sur le problème des coopérations et de l'implication des professionnels dans un paysage qui devient complexe, et qui suppose de porter la question de l'utilité sociale de l'action au-delà de l'affirmation préalable de ses valeurs. Cela me renvoie à la distinction faite entre les notions d'éthique de conviction et d'éthique de responsabilité chez Max Weber. Ce dernier critique l'éthique de conviction qui présente l'inconvénient d'être prioritaire sur le reste. Nous voyons que les politiques publiques s'interrogent sur cette distinction en rappelant que le mandat qui est confié prime sur la conviction. Au vue des changements sociétaux, des changements de populations et de politiques, il y a des effets de déstabilisation chez les professionnels, accentués par la production juridique très intense et les glissements de fracture – je fais allusion à la loi hôpital patient santé territoire. Le problème d'appropriation de l'évolution des politiques publiques se double donc du problème d'indétermination professionnelle.

En conclusion, pour avancer, la seule solution est de voir au-delà du besoin de nouvelles compétences. Il est nécessaire de s'impliquer et d'impliquer les nouveaux usagers. En clair, cela implique le décroisement des secteurs d'intervention et l'encouragement de l'intervention sociale d'intérêt collectif, sans pour autant abandonner l'intervention sociale auprès des personnes. La promotion de l'innovation constitue également une priorité pour l'avenir, elle passe par la consolidation de l'expertise des professionnels (notamment à travers la question du doctorat). Enfin, il nous paraît essentiel d'accorder une importance toute particulière à la dimension éthique, c'est-à-dire d'observer le développement de la préoccupation éthique dans le champ complet de l'action sociale.

■ PHILIPPE DUCALLET

Vous avez évoqué les finalités en mettant en tension l'autonomie et la protection, et les risques que cela suppose de ne penser exclusivement que l'une ou l'autre de ces valeurs. Cela rappelle la question d'éthique et de philosophe morale selon laquelle aucune valeur en elle-même n'est pleinement vertueuse, et que toute valeur encourt le risque d'exister soit par défaut soit par excès. On s'en réfère aux anciens et notamment à Aristote qui énonce dans *l'Éthique à Nicomaque* que « toute vertu est prise entre deux vices, l'un par excès, l'autre par défaut ». Ceci étant, je vais oser une première remarque. J'ai bien entendu la référence aux valeurs transversales fondatrices de solidarité et de justice sociale et aux valeurs d'autonomie et de protection provenant des politiques publiques actuelles, mais je n'ai pas entendu parler des valeurs spécifiques au travail social. Par exemple, le principe selon lequel la personne accueillie doit être informée se retrouve aussi dans la loi sur le droit des malades et des systèmes de soins, il n'est donc pas strictement spécifique au travail social mais tout autant à la santé qu'au travail social. Existents-ils alors des valeurs communes propres au grand secteur du soin, du prendre soin et de l'accompagnement ? Si oui, quelles sont-elles ? Cela sous-tend évidemment la question de la définition même du travail social.



■ MARCEL JAEGER

Il existe effectivement des différences très nettes entre le secteur de la santé et celui de la santé sociale. Par exemple, en ce qui concerne l'obligation de qualification, le secteur social ne connaît que la profession d'assistant de service social comme profession protégée. Pour ce qui est du secret, il y a également une différence, parce que la loi du 4 mars 2002 prévoit la légalisation du secret partagé pour le champ de la santé, ce qui n'est pas le cas pour secteur social. Selon moi, ces décalages sont liés à des effets de représentation sociale qui jouent sur les décisions du législateur. La définition du travail social constitue effectivement une difficulté. On trouve des définitions dans le rapport du CSTS, mais elles ne sont pas toujours nettes. Nous sommes dans un secteur dont les contours sont flous et dont les bases sont assez mal assurées, ce qui complique l'identification des valeurs. Le problème se rencontre d'ailleurs au niveau de la chaire, car la création d'un doctorat en travail social exige la reconnaissance d'une discipline universitaire. Selon moi, nous avons intérêt à ne pas aller trop loin dans la spécification du secteur.

■ QUESTION D'UNE PARTICIPANTE

Vous avez évoqué la multiplication des chartes. Je me demande si ce n'est pas un effet de communication. Je pense notamment au projet de l'enfant. Pour avoir travaillé pendant trois ans au sein de l'ASE (Aide sociale à l'enfance), je me suis rendu compte que l'on ne pouvait pas placer l'enfant au centre du projet, et qu'il fallait composer avec l'existant. Je pense que la multiplication des chartes et leurs exigences de qualité peuvent provoquer la souffrance des professionnels. Ils ont des devoirs, mais ils manquent de moyens.

■ MARCEL JAEGER

Le problème que vous évoquez est à deux niveaux. Il y a d'un côté la question des moyens, et de l'autre la question des injonctions. Il n'existe pas de lien mécanique entre les moyens et la perception du sens de l'action. Les pressions dont vous parlez sont de différente nature. On trouve des pressions du côté des autorités (qui sont liées à des contraintes budgétaires) et des pressions provenant de la société civile, qui passent par les médias. Effectivement, le travailleur social se retrouve souvent à l'intersection de ces différentes pressions, et il ne peut plus se positionner. Il s'agit donc de distinguer quel est le discours fort et de déterminer où se trouve la régulation. Le CSTS représente une autorité morale parmi toutes les autorités administratives indépendantes du secteur social (observatoires, agences, conseils, hauts conseils etc.). Nous sommes donc confrontés à une grande difficulté à identifier un message clair.

■ QUESTION D'UN PARTICIPANT

Vous avez évoqué tout à l'heure le Québec. Quelles en sont les références? De plus, je ne vois pas apparaître les acteurs du domaine de la parentalité dans votre intervention. Pourquoi?



■ MARCEL JAEGER

Pour ce qui est du Québec, je faisais référence à l'Ordre des travailleurs sociaux, qui est un ordre extrêmement structuré. C'est une instance disciplinaire également. Nous bénéficions d'autres apports intéressants du Québec, notamment sur la question de la coordination. Quant au sujet de la parentalité, il s'inscrit dans une évolution du rôle de la famille qui demanderait un développement en soi. Le terme de parentalité lui-même suscite de nombreux débats.

■ QUESTION D'UNE PARTICIPANTE : BÉNÉDICTE LE GUAY, *responsable du pôle action sociale au CCAS de la Ville d'Angers*

J'ai assisté cette semaine à une conférence sur la langue de bois, et je voudrais porter votre attention sur l'importance du sens des mots, et sur ce que l'on met derrière les termes de « projet », de « démarche qualité » et de « proximité ». Vous avez dit « Il faut se positionner », ce qui me paraît très intéressant car cette phrase renvoie à nos responsabilités politiques en tant qu'acteur ou travailleur social, responsabilités à partager avec les usagers dans un environnement contraignant et dans un contexte économique très fragile. La question reste de savoir comment se positionner en prenant en compte tout cela. Je voulais revenir également sur la notion des valeurs et leur impact. Il me semble qu'aujourd'hui nous devons nous positionner davantage en fonction des modalités et des manières spécifiques de fonctionner avec les usagers plutôt qu'en fonction d'une volonté de transformer le monde.

■ MARCEL JAEGER

Pour la question des mots, je vous renvoie au numéro de la revue le Sociographe qui va sortir début janvier et qui évoque le passage d'une culture orale à une culture écrite. La valorisation des écrits (notamment des écrits professionnels) est un des effets collatéraux de la loi du 2 janvier 2002. Oralement, nous avons plus ou moins la maîtrise des mots. À l'écrit les mots peuvent devenir un problème (et d'ailleurs les ouvrages de vocabulaire spécifique au secteur se développent). Le style ne suffit pas pour déterminer un positionnement stratégique face à des fractures et des tensions. Quant au problème de la crise, lorsque je parlais des publics méconnaissables, c'était évidemment dans un contexte de société instable. Il ne s'agit pas uniquement de la question de la crise, mais de l'allure de cette crise, qui est caractérisée par une insécurité économique et sociale.

■ PHILIPPE DUCALLET

Pour revenir sur le problème des termes, nous essaierons d'éclairer celui de « déontologie ». Nous aborderons aussi la notion de dignité étudiée par Éric Fiat. Le Québec a un ordre, mais il dispose également d'un code de déontologie. La Fontaine disait dans une fable : « Ne faut-il que délibérer, la cour en conseiller foisonne ; Est-il besoin d'exécuter, l'on ne rencontre plus personne. » Cela illustre bien le problème du positionnement auquel nous sommes souvent confrontés dans nos institutions – sujet que Madame Knoll va traiter –. En effet, pour que les travailleurs sociaux puissent construire du sens, il est nécessaire que les décisionnaires soient présents.



VALEURS ET FONDEMENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE

■ INTERVENANT : MICHEL LAFORCADE,

*Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé du Limousin,
Enseignant associé à l'Université Pau Pays de l'Adour*

■ PHILIPPE DUCALET

Nous allons reprendre notre parcours de réflexion avec Michel Laforcade a été successivement directeur de la DASS des Landes, de la DASS de Dordogne et directeur adjoint de la DRASS Aquitaine. Il est aujourd'hui directeur de l'ARS du Limousin. Nous l'avons sollicité car nous souhaitions approfondir ce dont nous avons parlé ce matin à savoir les valeurs de la fonction publique. Seraient-elles un peu surannées ou au contraire d'une extrême modernité ? Doit-on les accepter telles qu'elles sont ou au contraire les ajuster et les remodeler ?

■ MICHEL LAFORCADE

Bonjour à tous. Je suis ravi de discuter avec vous des questions qui touchent à l'éthique et à la déontologie, aux travailleurs sociaux, aux élus et aux fonctionnaires que nous sommes. Ce ne sont pas des sujets à la mode, ils sont intemporels, et touchent aux fondamentaux de notre activité quotidienne. Tout d'abord, je voudrais dire quelques mots d'introduction à ces thématiques. Il me semble que lorsque nous nous posons la question de déontologie ou d'éthique de tel ou tel, il est essentiel de relier l'ensemble de ces problématiques. En d'autres termes, l'éthique ou la déontologie de l'un ne peut se sauver en s'opposant à l'éthique ou la déontologie de l'autre, car cela présupposerait qu'il existe des éthiques et des déontologies du côté du bien, et d'autres un peu moins. Il s'agit de ne pas rester sur ces postures d'antagonisme, afin d'éviter à chacun de se replier sur sa citadelle. Edgar Morin a très bien posé la question : comment passer de dispositions antagonistes – où l'on considère que la solution se trouve dans l'opposition identitaire – à des reliances ago-antagonistes, – c'est-à-dire des éthiques opposées en apparence, mais qui devront fonctionner ensemble dans une dynamique de compromis – ? Le deuxième point d'introduction concerne le renouveau de l'éthique et les questionnements nouveaux autour de la déontologie, sujets pour lesquels il convient de ne pas survaloriser le changement (en particulier dans notre secteur). Il arrive souvent en effet que l'on confonde changement et ce qui a été oublié. L'effort de mémoire est important, il est constructif. Ce qui apparaît comme de nouveaux paradigmes, tel que la place de l'usager au centre du dispositif ou le travail en réseau sont en réalité des principes qui existent depuis toujours.

Ma présentation se divise en trois thèmes. Le premier est celui de la permanence en termes de déontologie, d'éthique et de valeurs de la fonction publique. Dans un deuxième temps, nous analyserons quelques éléments de changement. Enfin, nous étudierons comment agir en situation concrète lorsque l'on souhaite se raccorder à ces valeurs de la fonction publique.



J'envisagerai deux formes de permanence. La première touche au problème séculaire qui existe entre les concepts de droit, de morale, de déontologie et d'éthique. Je crois qu'il est nécessaire de se rappeler les spécificités de chacun de ces concepts, ce qu'ils ont en commun, et ce qu'ils ont de différent. Je pense que l'on peut rassembler tout ce qui concerne le droit, la morale et la déontologie autour d'un même groupe. Par contre, l'éthique me semble avoir une place tout à fait à part. Le droit se rapporte tout simplement à un ensemble de règles de bonnes conduites indispensables pour vivre en société, qu'elles soient écrites ou non. Respecté à la lettre, le droit n'a intrinsèquement aucun rapport avec le juste. Pourquoi ne peut-il pas poser, ni, a fortiori, résoudre la question du juste? Parce qu'il est la résultante d'un rapport de force, que ce soit dans une démocratie ou un État totalitaire. Rousseau, Voltaire et Marx l'ont précisé. Nos lois sont votées au Parlement par 280 voix contre 180 ou 190. Ainsi, mettre en rapport le droit et le juste reviendrait à considérer la violence comme synonyme de juste. La question du juste se pose ailleurs. La morale, quant à elle, n'a non plus aucun rapport avec le juste. C'est un ensemble de règles, d'interdictions et d'injonctions que nos communautés (religieuses ou non religieuses) se donnent « librement » pour encadrer leur vie et leurs pratiques quotidiennes. Or, d'une certaine façon, la morale est le malheur d'une éthique, puisqu'elle est faite de stéréotypes sous forme d'interdictions ou d'injonctions valables en toute occasion. Cela ne peut donc pas résoudre la question du juste. L'injonction *Tu ne tueras point*, par exemple, existe dans votre déontologie, mais pas dans celle du militaire. La déontologie est donc tout simplement une morale professionnelle. Par conséquent, on ne se place ni du point de vue du bon, du mauvais ou du juste, mais de la norme qu'il faut respecter pour pouvoir exercer la profession et ne pas être sanctionné. Pourquoi rassembler le droit, la morale et la déontologie, parce qu'ils me semblent être tous du registre de l'hétéronomie (la loi inventée par d'autres). En effet, les sources du droit sont étrangères à moi, elles émanent des parlementaires, de la volonté divine etc. En revanche, l'éthique se place dans un autre registre car elle se trouve justement du côté de l'autonomie, la norme qui vient de l'intérieur, que je m'impose à moi-même pour moi-même. Bien entendu, cette autonomie de l'éthique est confrontée à l'éthique de l'autre, au droit, et à la morale. Mais en dernière analyse, l'autonomie implique que c'est le sujet qui décide seul de sa posture personnelle ou professionnelle et de ce qui est juste. Par conséquent, l'éthique est d'abord faite d'engagements personnels et de fidélité à des valeurs. D'autre part, l'éthique est liée intrinsèquement à la question du doute. Dès lors que je suis dans la certitude, j'ai basculé du côté de la morale. L'éthique suppose de l'engagement, la morale de la soumission. Pour terminer sur ce sujet de façon plus concrète, je dirais que le paroxysme de l'autonomie pour un fonctionnaire peut apparaître dans la résistance à l'ordre illégal – à prendre de façon métaphorique, bien évidemment –. Alors que Monsieur Papon livrait la liste des juifs, le consul du Portugal passait trois semaines à tamponner nuit et jour tous les visas à Bordeaux pour sauver 30 000 personnes. Il est devenu juste parmi les justes. Ainsi, le problème pour un fonctionnaire ou un travailleur social serait de se demander en quoi aujourd'hui il succombe à sa propension séculaire à la servitude volontaire.

Le deuxième point en matière de permanence se penche sur les vertus traditionnelles du service public. J'ai moi-même trente ans de service public, et il me semble que ces valeurs doivent assurer les fondamentaux qui n'ont pas bougé, et qu'il s'agit de faire vivre en toute mémoire et en tout respect. Le service public est lié à quelques valeurs – vertus au sens antique du terme. Les deux vertus essentielles sont la neutralité dans le traitement des dossiers et l'égalité de traitement, à laquelle la population française est très attachée. J'aimerais également aborder



la question de l'adaptabilité et de l'adaptation permanente. Il faut reconnaître tout de même que notre service public fait l'objet de réformes permanentes et multiples. D'autre part, il existe un élément qui n'a pas encore totalement porté ses fruits : l'efficacité. Le service public doit en effet veiller à la notion de culture du résultat, en vérifiant que l'action sociale produit un accompagnement de qualité des personnes concernées. Quant à la dernière grande valeur du service public, elle réside dans la notion d'intérêt général. Dans la fonction publique, nous ne sommes pas des travailleurs comme les autres car nous avons la volonté et le sentiment d'œuvrer pour le bien commun. N'abandonnons jamais cette notion-là, elle est notre spécificité et notre identité. Comme disait Pierre Rosanvallon, nous devons être des *corporatistes de l'universel*.

Au-delà de ces permanences, ces questions fondamentales sont réactivées par les changements que nous observons autour de nous. J'évoquerai quatre grands changements. Le premier est lié à l'émergence de sociétés polyarchiques (à plusieurs pouvoirs). En effet, le pouvoir se trouve de plus en plus éclaté entre des acteurs de plus en plus nombreux, même si cet éclatement n'est pas équitable. En termes d'activité et d'éthique professionnelles, le pouvoir se rapporte de moins en moins à la capacité de A à imposer à B de faire des choses, mais plutôt – comme le disait si bien Crozier – à la capacité de A à faire en sorte que B prenne des décisions conformes à ce que l'on souhaite. N'abandonnons pas le pouvoir sous prétexte qu'il ne serait plus associé à l'autorité. Il existe toujours, mais il est lié aujourd'hui à une forme d'influence. Le deuxième changement se rapporte à la polyarchie. Nous en trouvons plusieurs facteurs, tel que l'émergence de la décentralisation des collectivités locales – 36 500 communes ont émergé –, l'Europe ou l'explosion associative. Ce qui m'étonne beaucoup d'ailleurs, c'est de voir à quel point le sujet de la décentralisation constitue un angle mort de la recherche critique, en particulier dans le monde universitaire. Nous traversons quand même une époque où il est impossible d'émettre une critique ou de demander une analyse objective de la décentralisation. Celle-ci apparaît toujours comme une solution, alors qu'elle peut réellement poser problème. De plus, on continue à nous dire que nous nous trouvons toujours dans un État très centralisateur, ce qui s'avère complètement faux quand on compare les effectifs des fonctionnaires, les budgets et les compétences de l'État et des collectivités locales. Nous sommes un des pays les plus décentralisateurs de l'Europe. En ce qui concerne le changement lié à la population, il me semble que certains d'entre vous en sont bien informés, pour accompagner au quotidien ces populations. Ceci dit, il se dégage quelques tendances lourdes : les populations deviennent, dans la pire hypothèse, de plus en plus anomiques, et, dans la meilleure, elles doivent toutes constituer le sens de leur propre vie. Il y a encore quinze-vingt ans, nous étions forcément très marqués par la communauté d'appartenance (quelles soit catholique, communiste, rurale ou urbaine) qui nous procurait une sorte de viatique. Aujourd'hui, on prône un discours selon lequel chacun doit être le héros de sa propre vie. Or, – les travailleurs sociaux le savent mieux que moi –, tout le monde n'est pas armé pour constituer par soi-même le sens et les valeurs de sa propre vie.

Le dernier changement touche à la question de la désacralisation de vos métiers. Ce serait peut-être le seul changement de paradigme que je pourrais évoquer en tant que tel en trente ans de carrière. Dans *Le déclin de l'institution*, François Dubet nous dit que nous faisons face à des métiers qui sont en réalité des institutions, des métiers *instituant*s. Trois types de métier ont été désacralisés : le métier de soignant, notamment de médecin, le métier de travailleur



social et celui d'enseignant. D'ailleurs, si le terme d'instituteur a disparu, c'est qu'il n'est plus une institution. Le médecin apportait plus que la santé, il apportait le bonheur de la santé. Vous, travailleurs sociaux, apportiez plus que l'accompagnement. Vous apportiez la solidarité, l'empathie, le sens d'être aidé par quelqu'un. Un enseignant apportait le bonheur par l'acquisition des connaissances et par la civilisation. Ces professions avaient une connotation sacrée, et la désacralisation est à la fois une mauvaise et une bonne nouvelle, notamment si elle peut servir à faire descendre certains médecins de leur Olympe, à qui il arrive de confondre l'idée reçue du moment et la réalité objective de la prise en charge. De plus, parmi les trois légitimités historiques décrites par Max Weber (traditionnelle, rationnelle et charismatique), on constate que la légitimité rationnelle prend de l'importance. On s'est d'ailleurs mis à évaluer les pratiques des enseignants, des médecins et des travailleurs sociaux, ce qui était inconcevable il y a trente ans.

Nous arrivons enfin au troisième point et dernier point : comment agir en situation concrète? Tout d'abord, il faut se montrer capable de comprendre les rationalités de chacun. Un fonctionnaire ne peut travailler qu'en comprenant les rationalités des élus, et vice versa. La rationalité tendancielle des élus est la visibilité à court terme. Ce n'est pas une rationalité abominable, mais le secteur social nécessite un temps long. La rationalité des professionnels correspond à l'empathie, à la défense des personnes en difficulté et à l'augmentation des revenus et du prestige. Elle doit être entendue par les autres. La rationalité tendancielle du fonctionnaire, quant à elle, pourrait très bien être le strict respect de la norme, la bureaucratie permanente et la priorité aux procédures plutôt qu'aux politiques. Cela n'est d'ailleurs pas une ambition à récuser en soi. Toutes les professions sont en quête de sens permanent. Il n'existe pas pire violence que puisse faire une institution à l'ensemble de ses collaborateurs que de ne pas lui donner de sens. Je crois que chacun de nous doit faire en sorte de multiplier les occasions de réinterroger le sens, afin de retrouver les vertus de l'utopie. Les rationalités antinomiques que je viens de citer sont en mesure de se fédérer à condition que l'ensemble des acteurs se montrent capables de rêver ensemble. Enfin, il me semble que la posture éthique la plus intéressante pour nos professions est d'user et abuser de nos espaces de liberté. Nous sommes des acteurs libres avec des marges de manœuvre. Attention aux professionnels qui se présentent sous contrainte permanente, ce sont les pires menteurs ! Si le budget prévoit globalement plus deux pour cent cette année pour les ESAT, l'ARS peut donner moins deux pour cent à certains, plus quatre à d'autres et zéro à certains. Parlons ensemble de nos espaces de liberté, et ne récusons pas nos responsabilités. Il s'agit concrètement de multiplier les démarches de projets et de proposer des idées et des innovations. Nous sommes dans un secteur qui, même en temps de crise, dispose d'argent. En conclusion, je voudrais évoquer un triptyque salvateur auquel je me rattache lorsque je n'y vois plus clair. Il correspond à un triangle avec un auteur à chaque angle : Descartes, Pascal et Montaigne. Le premier angle représente la volonté de savoir, vertu essentielle pour la posture éthique du professionnel. Le deuxième angle se situe dans le registre des croyances. Pascal fait le pari des croyances (je ne sais pas si Dieu existe, et je ne pourrai jamais le démontrer). Ce qui ne pourra jamais être démontré – en l'occurrence que tous les hommes sont égaux en dignité – est indispensable pour pratiquer nos métiers. Le troisième pôle est le pôle du doute. Je ne peux œuvrer que si je sais, que si j'ai des valeurs, et que si je me trouve en permanence dans le doute. Cette notion de doute représente en effet un impératif catégorique si l'on veut côtoyer le champ de l'éthique. Cela n'a rien à voir avec le



fétichisme du juste milieu, mais plutôt avec une forme de radicalité de la nuance qu'il convient d'observer dans le travail social.

■ PHILIPPE DUCALET

Nous vous remercions pour ce moment de réflexion. Nous aurions pu rajouter la citation de Socrate *Tout ce que je sais, c'est que je ne sais rien*. En ce qui concerne l'intérêt général, Jacques Ellul le remet en cause dans son *Exégèse des nouveaux lieux communs* en faisant valoir qu'il n'est que la résultante d'un rapport de force, et qu'il pourrait être de toute autre nature à une voix prêt. Est-ce une idée que l'on peut partager selon vous?

■ MICHEL LAFORCADE

J'ai eu l'immense bonheur d'assister au dernier cours de Jacques Ellul à Sciences Po Bordeaux. Je pense qu'il a raison. L'intérêt général, à partir du moment où il sert à imposer une politique, se trouve dans le domaine du droit et non plus dans la question du juste. Par contre, il me semble qu'il doit être une préoccupation que l'on porte en permanence, notamment au sein de l'action sanitaire et sociale. En effet, l'intérêt général est une préoccupation totalement juste, mais ceux qui prétendent imposer des politiques au nom de cette priorité se trouvent précisément dans le rapport de force.

■ QUESTION D'UN PARTICIPANT

J'aurais une question pour creuser la distinction que vous faites entre éthique et morale, déontologie et droit. Je voudrais lever une ambiguïté. Vous dites que l'éthique, pour être l'affaire de l'autonomie du sujet serait purement subjective. C'est un problème que l'on peut rencontrer dans les collectivités locales, où il arrive que les travailleurs sociaux renvoient l'éthique aux cadres et aux directions d'action sociale comme un quant à soi. Je trouve cependant votre distinction entre autonomie et hétéronomie très judicieuse. Je pense à ce que disait Ricoeur de la visée éthique : *J'appelle visée éthique la visée de la vie bonne avec et pour les autres dans des institutions justes*. Or, il arrive souvent que l'on évoque la vie bonne et pour les autres, et que l'on en oublie les *institutions justes*. Il me semble pertinent d'insister sur ce point en tant que représentant de ces institutions. Ricoeur ajoute que le *juste se tient entre le légal et le bon*. Il regarde donc du côté du droit et de la morale. Ces repères-là me paraissent intéressants pour veiller à ne pas tomber dans ce quant à soi qui peut être source de blocages dans certaines situations professionnelles.

■ MICHEL LAFORCADE

Cela nous ramène à nouveau à la notion de *reliance*. Je dis que l'éthique – et je tiens ferme sur cet aspect-là –, est du registre de l'autonomie *en dernier recours*. L'éthique est-elle un repaire ou un repère ? Il me semble qu'elle se doit d'être un repère permanent. Elle est du registre



du compromis et non de la compromission. Quelqu'un qui reste campé sur son Olympe en pensant agir sans aucune conséquence sur ses pratiques professionnelles condamne l'éthique à l'inefficacité.

■ PHILIPPE DUCALET

Je vous remercie.

Depuis ce matin nous parlons de déontologie, et Marcel Jaeger évoquait la nécessité d'habiter un peu plus les mots que nous ne le faisons d'ordinaire. Nous avons donc sollicité Fabienne Noé pour nous éclairer sur la notion de déontologie. Fabienne Noé est docteur en droit et directrice d'un établissement pour personnes âgées. Elle intervient à l'INSET depuis plusieurs années, notamment sur la question du secret professionnel.



DE LA DÉONTOLOGIE AU DROIT : UNE PRATIQUE QUI SE DÉCRÈTE

■ INTERVENANTE : FABIENNE NOÉ,

Docteur en droit, directrice d'un établissement social et médico-social

Je vais reprendre le triptyque que Michel Laforcade a évoqué en référence à Descartes : « *je savais, je croyais, je doute* » pour définir l'état dans lequel je me trouve actuellement. J'étais persuadée de savoir tout ce que j'allais vous dire, et maintenant je doute. Néanmoins, je vais essayer de vous éclaircir avec des propos qui peuvent paraître très prosaïques par rapport aux propos précédents. J'ai choisi pour mon intervention le titre : *De la déontologie, une pratique qui se décrète*.

Le secteur de l'action sociale, médico-sociale et sanitaire est très fourni en codes, règles, textes de référence, recommandations etc. Quelle est la valeur juridique de ces référentiels, et quelle est leur place dans la hiérarchie des normes? Peut-on se référer à certains avis pour pouvoir travailler ensemble? Ces questions soulèvent trois points. Tout d'abord, entrer dans la fonction publique d'État, territoriale ou hospitalière revient à exercer une parcelle de puissance publique déléguée aux fonctionnaires dans la mission d'intérêt général. Être fonctionnaire est avant tout un choix, on n'entre pas dans le secteur public comme on entre dans le privé. En tout état de cause, on devrait trouver à un moment donné une forme d'adhésion à un statut qui n'a pas d'équivalence dans d'autres secteurs. Le deuxième point touche à l'articulation, voire à la contradiction avec certaines règles professionnelles. J'évoquerai à ce sujet plusieurs codes comme le code de déontologie des assistants de service social, le code de déontologie des psychologues et celui des médecins. La troisième question concerne l'adéquation entre les impératifs liés à la mise en œuvre des outils professionnels et les droits issus des lois de 2002, 2005 et de 2007. Je m'appuierai entre autres sur les développements faits par Monsieur Jaeger ce matin à travers le problème du positionnement du droit des usagers.

La question de la hiérarchie des normes me paraît importante. La déontologie doit en effet remplir certaines conditions pour avoir le statut de droit – dans le sens juridique du terme –, et il s'agit d'étudier à quel niveau elle se situe dans la hiérarchie des normes. Cette dernière se présente sous la forme d'une pyramide, les normes juridiques constituant entre elles un ordre cohérent. Les plus détaillées viennent préciser les plus générales, mais ne peuvent les contredire. Ainsi, l'ensemble des règles est ordonné et permet d'assurer le respect des règles et libertés des citoyens. Il existe également des circulaires qui ne viennent pas contredire la loi, mais qui peuvent être interprétées et alors paraître la contredire. D'où l'importance de savoir sur quelle référence on s'appuie, sur la circulaire qui vient préciser la loi ou sur la loi elle-même. J'ai souvent travaillé sur la question de la loi du 2 janvier 2002, et je suis toujours surprise de constater que les professionnels invoquent la plupart du temps la loi sans avoir même ouvert le code de l'action sociale et des familles. Il vaut mieux parfois lire la loi plutôt



que les circulaires. De la même manière, une décision administrative doit respecter les lois, les traités internationaux et la Constitution. La hiérarchie des normes est un ordonnancement juridique qui fonde aussi les principes de libertés et droits des citoyens. Les fondements de l'action sociale qui ont été évoqués tout à l'heure font partie des principes fondamentaux reconnus par les lois de la république, la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen et le préambule à la Constitution de 1946 qui forment ce qu'on appelle le bloc de constitutionnalité. La place de la déontologie se place à plusieurs niveaux dans la hiérarchie des normes (actes administratifs réglementaires, décrets en Conseil d'État, décisions administratives, voire conventions entre privés). Par exemple, le code de déontologie des assistants de service social ou des psychologues se trouvent au niveau des conventions entre privés. Cela interroge la valeur d'un texte contractuel qui doit se référer à d'autres textes. Je voudrais revenir au sujet du secret professionnel et du partage d'information qui n'est pas spécifique au travail social, mais qui est abordé d'une manière particulière au travail social. Ceci étant, le partage des informations ne se fait pas selon des règles que les professionnels décident entre eux. C'est justement la référence au texte qui permet de donner un cadre aux pratiques professionnelles. Ainsi, la loi du 2 janvier 2002 ne fait que rappeler aux acteurs du secteur sanitaire et social les droits fondamentaux inscrits dans d'autres textes. Je voudrais rappeler aussi que la loi du 11 février 2005 précise que les personnes en situation de handicap jouissent des mêmes droits que tous les autres citoyens, sans préciser pour autant le détail des droits fondamentaux.

Comment définir la déontologie? C'est un ensemble de devoirs inhérents à l'exercice d'une activité professionnelle, libérale la plupart du temps, et le plus souvent définie par un ordre professionnel. Cette définition provient du Vocabulaire juridique de Gérard Cornu. Autre définition : c'est un ensemble de règles morales qui régissent l'exercice d'une profession ou les rapports de ses membres, un ensemble d'obligations qui s'imposent dans l'exercice d'une profession. Autrement dit, il est évident que ce sont bien des règles qui régissent la filière. Néanmoins, il arrive parfois que certaines professions aient des règles parallèles, ce qui renvoie à la question de la reliance. En effet, il arrive que certains métiers présentent des règles tellement parallèles, qu'elles peuvent parfois ne pas se rejoindre. Le problème peut se poser par exemple pour l'accompagnement d'une personne placée en maison de retraite, où l'infirmière, la psychologue et l'agent de service logistique sont amenés à travailler avec des règles professionnelles parallèles. Les règles de certaines professions peuvent être opposées, et parfois empêcher les personnes de travailler ensemble.

La déontologie des fonctionnaires quant à elle n'est pas un code comme les autres, auquel on adhère par cotisation. Être fonctionnaire correspond à un statut de valeur législative qui se déploie dans plusieurs textes : la loi du 13 juillet 1983 qui porte droits et obligations des fonctionnaires et qui constitue le statut général des trois fonctions publiques, la loi du 11 juillet 1984 qui concerne la fonction publique d'État, celle du 26 janvier 1984 relative à la fonction publique territoriale et du 9 janvier 1986 pour la fonction publique hospitalière. Je cite la fonction publique hospitalière car elle régit toujours certains secteurs de la protection de l'enfance, notamment les foyers de l'enfance. J'ai découvert également l'existence d'un décret qui régit les psychologues travaillant pour la fonction publique hospitalière. Ainsi, la déontologie des fonctionnaires s'inscrit dans le statut même, et pas uniquement dans les questions générales d'éthique et de morale. Être fonctionnaire c'est d'abord à un statut et non à un métier. Il exerce un métier dans un cadre professionnel particulier (psychologue à



l'Aide sociale l'enfance, assistante de service social dans un CCAS, puéricultrice en PMI etc.) L'articulation du métier, des référentiels du métier et des codes et règles déontologiques est importante car elle peut poser des problèmes pratiques face à des questions essentielles telles que l'égalité de traitement, l'accès à la vie privée ou le besoin de protection. En effet, des contradictions entre éthique personnelle et déontologie professionnelle apparaissent, et elles doivent être résolues pour mener une action cohérente envers l'utilisateur. Être fonctionnaire, c'est aussi être au service d'un pouvoir exécutif. À qui le fonctionnaire doit-il obéissance et loyauté? Selon Vincent Potier, on exige du fonctionnaire territorial d'avoir un *comportement impartial, neutre et indépendant (fait) d'actes posés dans la transparence, la concertation, la rigueur et la régularité*. Ce sont des clés de lecture qui peuvent aider à agir auprès du public que vous prenez en charge.

Être fonctionnaire, c'est être *serviteur de la République, à l'écoute des citoyens et des usagers*. La question du contrat social se pose alors. Peut-on continuer à être serviteur de la République dès lors qu'un certain nombre de personnes (les *incasables* et les *méconnaissables* pour reprendre des termes cités ce matin) se mettent en marge de la République? Les règles déontologiques du métier peuvent revenir boomerang, car la question du prendre soin ou celle la volonté des personnes peut parfois rentrer en contradiction avec des ordres professionnels et des principes liés à l'intérêt général ou à la République. C'est donc là qu'intervient le problème de la place des règles dans la hiérarchie des normes. Je rappelle les droits et devoirs des fonctionnaires, qui sont lourds de sens : liberté de conscience, liberté d'adhérer à un parti politique, liberté de se présenter aux élections, droit syndical, droit de grève et de retrait, participation à la gestion des services et au déroulement de leur carrière. Je reviens sur le droit de retrait qui peut toucher à votre secteur, où il arrive que l'on puisse être confronté à des actes de violence physique ou verbale de la part d'utilisateurs, qui imposeraient de se retirer – sans pour autant que l'on cesse d'adhérer au service public. Les obligations sont les obligations de neutralité, de réserve, de discrétion, le devoir d'obéissance, le secret professionnel, et le non-cumul d'activités. L'obligation de discrétion se distingue du secret professionnel, puisqu'elle impose de ne pas rapporter à l'extérieur les décisions prises dans son service. On peut retrouver l'équivalent de ces droits, libertés, devoirs et obligations dans un contrat de travail du secteur privé, mais la nature législative du statut ajoute un poids à la responsabilité du fonctionnaire. Dans les années 2000, l'OCDE avait publié une étude sur les valeurs du service public. D'après cette étude, les huit grandes valeurs fondatrices communes à vingt-quatre pays de l'OCDE sont, par ordre d'importance, l'impartialité, la légalité, l'intégrité, la transparence de l'action, l'efficacité, l'égalité de traitement, la responsabilité et la justice.

À présent, je vais aborder la question de l'articulation des valeurs et du statut des fonctionnaires avec les impératifs liés à certains métiers. Je pense par exemple à la loi sur les droits des patients du 4 mars 2002 pour le secteur hospitalier, à la loi du 2 janvier 2002 et aux lois du 5 mars 2007 (loi sur la protection de l'enfance, loi sur la prévention de la délinquance et loi de réforme des majeurs protégés). Ces lois sont source de modification de la place de l'utilisateur et de restauration des droits des personnes protégées. Ce sont des textes qui regroupent les droits fondamentaux des utilisateurs et des patients – droit à la dignité, principe de non-discrimination, droit à la vie privée, liberté d'aller et venir –, droits auxquels sont attachés des principes d'action – interdisciplinarité, partenariat, personnalisation des prestations, démarche qualité et protection des personnes vulnérables. Nous avons donc à faire à la traduction d'une



restauration des citoyens dans la question de leurs droits fondamentaux. De cette manière, la loi du 2 janvier 2002, en tant que piqûre de rappel de ces droits, a pu être mal vécue par certains professionnels qui l'interprètent comme un texte suggérant l'existence potentielle de maltraitance de leur part. Parallèlement à ces droits se trouvent les droits des patients – droit de la santé, droit de la vie privée, à l'intégrité, au respect de la dignité, principe de non-discrimination et droit à l'intimité. Il existe également des droits spécifiques, qui sont des extensions de ces droits fondamentaux – droit à la confidentialité, droit d'accès au dossier médical, droit à l'information, droit au consentement, droit de désigner une personne de confiance, droit au libre choix des professionnels de santé. Ces droits pourraient être commentés longuement. Ils permettent en tout cas de fixer un cadre fondamental à l'action auprès de patients. La loi du 2 janvier 2002 est antérieure à ces textes, mais je la cite en second car elle fait partie du même train de législation. Concernant le droit à la sécurité, il peut sembler paradoxal par rapport aux autres droits et poser problème en pratique, quand il s'agit de garantir la liberté d'aller et venir d'une personne à mobilité réduite. Par exemple, l'installation de dispositifs de surveillance tels que GPS et caméras prévus pour solutionner le problème des sorties inopinées des résidents des EPHAD peut entrer en contradiction avec le droit à la vie privée qui comprend la liberté d'aller et venir. Les institutions doivent garantir chacun de ces droits grâce à des outils, des protocoles et des moyens qui parfois nous contraignent à aller à l'encontre de l'autonomie et de la liberté.

Quant au droit d'accès à toute information ou document relatif à la charge, un décret était prévu pour fixer les modalités de ce droit, mais le dernier texte est venu modifier la loi Hôpital patients, santé et territoires a décidé de l'annuler. En ce qui concerne le droit à la confidentialité, la question du secret est gérée par la profession, le statut et la fonction. Dans le champ sanitaire, le secret fait autorité, alors que dans le champ social et médico-social, il existe plusieurs formes de secrets selon les professions, les missions ou les statuts des personnes. La loi du 2 janvier 2002 prévoit également le droit au libre choix et le droit à la renonciation. Mis à part les personnes concernées par l'ordonnance 45 et par l'assistance éducative, tous les autres usagers ont droit à renoncer aux prestations pour lesquels ils sont accompagnés dans les institutions. Bien entendu, ce droit à la renonciation doit faire aussi l'objet d'un droit à l'information. Il est alors possible de reprendre les principes déontologiques des domaines de l'action sociale et de la santé consignés dans un document que m'a confié Nathalie Robichon – principes issus de la fonction publique territoriale – : respect de la dignité quel que soit le statut juridique de la personne accueillie ou accompagnée, principe de non-discrimination, obligation de protection envers les personnes vulnérables, interdisciplinarité et partenariat, obligation d'information vis-à-vis de l'institution, obligation de secret professionnel en fonction de leur état ou profession, fonction ou mission temporaire. On voit que les droits des personnes sont tous reliés aux obligations des fonctionnaires.

Au-delà du statut, les différents métiers sont régis par des codes. Il existe de nombreux codes, et je ne pourrais pas tous les citer. J'ai essayé de rester sur l'axe de l'action sociale et médico-sociale. Tout d'abord, le code de déontologie des médecins a une valeur réglementaire, et il est inscrit dans le code de la santé publique (articles R. 4 000 et suivants). Le code de déontologie des psychologues, quant à lui, n'a pas de valeur réglementaire. Il a été créé dans les années quatre-vingt-seize et fait l'objet de plusieurs publications et commissions déontologiques. Les règles professionnelles des infirmiers sont inscrites dans le code de la santé publique (articles



R. 4 312 et suivants). Enfin, le code de déontologie des assistants de service social n'a pas de valeur réglementaire non plus, mis à part la partie relative au secret professionnel, que l'on trouve dans le code de l'action sociale et des familles.

Le code de déontologie des psychologues comprend quant à lui un préambule qui consigne des valeurs auxquelles les psychologues se réfèrent dans leur pratique. Il stipule que *le respect de la personne humaine dans sa dimension psychique est un droit inaliénable. Sa reconnaissance fonde l'action de psychologues. Le présent Code de déontologie est destiné à servir de règle professionnelle aux hommes et aux femmes qui ont le titre de psychologues, quels que soient leur mode d'exercice et leur cadre professionnel, y compris leurs activités d'enseignement et de recherche*. J'insiste sur la notion de cadre, car le propos d'aujourd'hui consiste à analyser comment les règles déontologiques et les règles du cadre professionnel peuvent parfois se télescoper, et comment le recours à la *reliance* entre les deux peut résoudre le problème. Faute d'être inscrit dans un texte juridique, le code de déontologie des psychologues n'a pas de valeur contraignante (citation d'Odile Bourguignon). *Le psychologue ne peut aliéner l'indépendance nécessaire à l'exercice de sa profession sous quelle forme que ce soit*. L'intention inscrite implicitement dans cette phrase du code est compréhensible : la priorité du psychologue est de respecter le colloque singulier de l'entretien, de respecter ce qui y est dit et de garantir à la personne en face le respect de son intimité et de l'histoire qui est livrée. Néanmoins, la limite existe dès lors que ce qui est livré entre en contradiction avec des règles supérieures, notamment pour tout ce qui a trait à la dénonciation de faits qui pourraient mettre en autrui en danger. On constate en effet que l'articulation entre le respect de la vie privée et l'invocation de ce secret professionnel (qui n'en est pas un!) et les impératifs supérieurs comme la prévention de la maltraitance ou la protection des personnes vulnérables pose souvent problème. Or, pour les psychologues exerçant le métier dans la fonction publique, c'est le statut qui prime dans la hiérarchie des normes. Ce n'est pas le code de déontologie qui va astreindre le psychologue au Code pénal et au risque de sanction, c'est bien le cadre de son exercice.

Pour ce qui est du code de l'Association des assistants de service social, il est "destiné à servir de guide aux assistants de service social dans l'exercice de leur profession. Ces dispositions s'imposent à tout adhérent de l'association titulaire du diplôme d'État d'assistant de service social ou étudiant en service social". Quelle est sa valeur contraignante en sachant que tous les assistants de service social ne sont pas adhérents ? Cela démontre dans tous les cas l'importance du rôle de ces associations qui portent une parole, et qui sont confrontées à des textes d'une valeur plus générale. Concernant les obligations de secret et de discrétion des fonctionnaires, je voudrais juste rappeler ce qui est inscrit dans le statut des fonctionnaires de 1983 : *Les fonctionnaires sont tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées dans le Code pénal*. Toutefois, le Code pénal ne résout pas tout en ce qui concerne le secret, car, d'une part, il se limite à une liste de métiers (qui s'est élargie) et d'autre part, il va parfois jusqu'à laisser un choix. Il s'agit donc de chercher d'autres textes et d'autres références, voire l'aide des avis déontologiques et du questionnement éthique. Il est en effet difficile de se positionner quand le droit dit « Je ne sais pas ». Les professionnels peuvent se retrouver confrontés à une injonction paradoxale telle que « vous êtes exceptés de parler, mais si vous parlez, vous ne pourrez pas être poursuivis pour violation du secret. » Il arrive que les professionnels ne soient pas en mesure de parler de ces problèmes dans leur institution.



Dès lors que cette parole est impossible, on laisse le champ à une totale subjectivité, qui peut devenir dangereuse pour le professionnel et l'institution si elle n'est pas partagée.

Je voudrais aborder, pour terminer, le sujet de la responsabilité (qu'elle soit envers le supérieur hiérarchique, l'employeur ou l'utilisateur) qui se pose forcément lorsque l'on agit auprès d'un public. La responsabilité implique la question de la juridiciarisation des rapports entre les professionnels, les institutions et les usagers. La responsabilité individuelle du fonctionnaire, de l'institution et du professionnel au sein de son action doit être interrogée. Elle n'est pas univoque, car sa nature et son intensité dépendent d'un certain nombre de facteurs. La valeur même de la règle déontologique transgressée ou de l'obligation non respectée est en jeu. Autrement dit, la question de la nature de la responsabilité dépend de la question de la valeur de la règle. Néanmoins la responsabilité pénale, elle, n'est jamais dépendante de la nature de la règle. En effet, elle transcende la valeur de chaque règle déontologique dès lors qu'il y a transgression à une règle pénale – notamment tout ce qui a trait à la protection, à la mise en danger de la vie d'autrui, au secret etc.

Pour conclure, je dirais que pour revendiquer sa filiation au droit, la déontologie se doit de remplir les conditions énoncées : faire partie de la hiérarchie des normes, être opposable à ceux à qui elles s'appliquent, pouvoir être revendiquée par ceux qui s'estiment victimes de sa violation et pouvoir ainsi invoquer le droit de la responsabilité. En l'absence de ces conditions, les règles déontologiques demeurent des guides, des références susceptibles néanmoins de faire avancer les pratiques professionnelles. Mon propos, vous l'aurez compris, est de repenser la valeur juridique de la règle déontologique afin de la remettre à sa place. Cela ne signifie pas qu'elle n'a pas de place, cela signifie qu'elle ne bénéficie pas forcément de la place qu'on lui donnerait spontanément.

■ PHILIPPE DUCALET

Nous retrouverons Fabienne Noé autour de la table ronde. Vous n'avez pas manqué de faire une analogie entre la tension existante entre d'une part, le droit d'aller et de venir et la sécurité, et d'autre part, la tension entre l'autonomie et la protection évoquée par Marcel Jaeger ce matin



DE LA DÉONTOLOGIE AUX DÉONTOLOGIES

TABLE RONDE réunissant des représentants de professions disposant d'un code de déontologie.



INTERVENANTS :

■ FABIENNE NOÉ,

Docteur en droit, directrice d'un établissement social et médico-social ;

■ CHRISTINE DALEAU,

représentante de l'Association Nationale des Assistants de Service Social (ANAS) ;

■ MARIE-NOËLLE LAVAQUERIE,

Médecin PMI, Conseil de l'Ordre des Médecins ;

■ PIERRE BONJOUR,

Membre du Comité National des Avis Déontologiques (CNAD) ;

■ MARIE-JEANNE ROBINEAU,

Psychologue, membre de la Fédération française des psychologues et de psychologie (FFPP).

■ PHILIPPE DUCALET

Je rappelle la règle du jeu de la table ronde : chacun dispose de dix minutes de temps de présentation de son code de déontologie ou système de règles déontologique.

Nous commençons donc notre table ronde par la présentation du Code de déontologie des assistants de service social. Christine Daleau est assistante de service social, membre de l'ANAS et formatrice. Je lui propose donc d'intervenir en premier.

■ CHRISTINE DALEAU

Je vais commencer par vous parler de l'Association nationale des assistants de service social qui est à l'origine du Code de déontologie. Comme l'a précisé Fabienne Noé tout à l'heure, tous les assistants sociaux ne sont pas adhérents à cette association. En 2011, nous comptons 1065 adhérents pour 37 000 assistants sociaux. L'ANAS s'est donné pour mission de mener une réflexion constante sur la déontologie et sur l'évolution de la profession. Elle a été créée en 1945 et elle fait paraître un premier code de déontologie en 1949, revue en 1981 et réajusté en 1994. Avant la parution de ce code, des débats au sein de la commission de la famille, de la population et de la santé publique de l'Assemblée nationale avaient mené au projet d'un Conseil national des assistants sociaux, projet qui n'a jamais abouti. Le code actuel s'appuie sur des textes de référence internationaux et des textes législatifs en vigueur en France qui rappellent les droits des usagers et le respect à la vie privée. Ce sont la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés, la Charte sociale européenne, la Convention des Nations unies, le Code de la famille et de l'aide sociale (qui définit les conditions d'exercice de la profession), le Code pénal pour le respect du secret professionnel, le Code civil pour le respect



de la vie privée, la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la loi dont le tire 1 porte sur l'accès aux documents administratifs, le Code international de déontologie des assistants de service social adopté par la Fédération internationale des assistants sociaux et la définition du service social par la division des Affaires sociales des Nations Unies.

Le Code de déontologie est destiné à servir de guide aux assistants de service social dans l'exercice de leur profession. En effet, il est très largement reconnu dans la profession, y compris en dehors des adhérents de l'association. C'est une référence pour les centres de formation, qui les présentent à leurs étudiants dans le cadre du domaine compétences 1 qui aborde les pratiques professionnelles. Quant à la commission de déontologie de l'ANAS, elle est régulièrement consultée pour émettre des avis techniques aux professionnels. En 2011, une centaine de sollicitations ont été traitées par des bénévoles de l'association. Quel est le contenu du Code de déontologie ? En introduction, il définit la profession d'assistant de service social en précisant les visées poursuivies par la profession envers les individus et les groupes qu'elle accueille, sa responsabilité engagée auprès des personnes et envers son employeur, en conformité avec les lois qui définissent sa profession. Son engagement s'inscrit dans un processus de formation continue, ce qui lui permettra d'adapter l'exercice de la profession à l'évolution des connaissances et de la société. Le Code présente vingt-sept articles regroupés en cinq titres : Principes généraux et devoirs, Devoirs envers les usagers, Obligations envers les organismes employeurs, Obligations envers la profession et Sanctions. Mis à part le Code de déontologie, il existe un autre texte de référence pour la profession, qui est le document intitulé Références déontologiques pour l'action sociale émis par l'Asso-

ciation nationale des communautés éducatives et soumise au congrès de Carcassonne en 1996. On peut également se référer au Code international de déontologie adopté en 1976 à l'assemblée générale de la Fédération internationale des assistants sociaux à Porto Rico. Ce code est complété par un texte intitulé les principes éthiques en travail social adopté en 1994 au Sri Lanka. Parmi ces principes de vigilance éthique, nous trouvons entre autres les principes de non-nocivité et d'utilité potentielle qui s'inspire du serment d'Hippocrate. Je souhaiterais également évoquer la place de la déontologie dans la formation des assistants sociaux. La dimension éthique et la capacité à appliquer les valeurs déontologiques chez les futurs étudiants, par exemple, sont prises en compte au moment des oraux d'admission. Les membres du jury cherchent à évaluer chez le candidat son ouverture aux autres et sa sensibilité aux problèmes sociaux. De plus, le contenu du diplôme d'État a été revu en 2004, il compte dans sa nouvelle forme 120 heures consacrées à la philosophie de l'action et à l'éthique.

Cependant, le Code de déontologie présente des limites, du fait qu'il concerne uniquement les adhérents – bien qu'il représente une référence auprès de l'ensemble des professionnels. Il existe deux dispositions législatives concernant les assistants sociaux : la protection du titre et le secret professionnel. Elles peuvent faire l'objet de sanctions et de poursuites pénales. La question du secret est particulièrement récurrente. Je vais vous citer deux exemples concrets de situations difficiles. En avril 2008, une AS travaillant dans une association privée en lien avec le juge pour enfants a dénoncé une personne sans papiers. L'affaire a été rendue publique par l'avocat qui représentait la personne, qui a été libérée peu de temps après son interpellation. Cette affaire sans précédents connus a ému l'ensemble de la profession. L'ANAS



s'est inquiété du discrédit que cette situation pouvait porter sur la profession et sur l'atteinte aux principes du Code de déontologie. Cette professionnelle n'était pas adhérente à l'association, elle pouvait encourir de sanctions pour violation du secret professionnel soit par son employeur, soit par la victime. Un autre cas s'est présenté en juillet 2007. Une assistante sociale de Belfort travaillant pour l'association Solidarité femmes est convoquée par la police aux frontières dans le cadre d'une instruction concernant une femme victime de violences conjugales. Elle refuse de communiquer la nouvelle adresse de la personne recherchée, invoquant le secret professionnel. Elle se retrouve en garde à vue pour aide au séjour irrégulier. Or, le séjour irrégulier ne fait pas partie des dérogations au secret. En effet, les exceptions ne sont justifiées que sur la base de la préservation de la vie, ce qui n'était pas le cas pour cette personne en situation irrégulière. Ainsi, la lecture du Code de déontologie n'est pas en mesure d'apporter des réponses à toutes les situations complexes. Il demeure cependant un guide qui consigne des règles de bonne conduite pour la profession.

Pour terminer, je voudrais vous faire part des résultats d'un travail mené en équipe dans le centre médico-social où j'exerce. Ce travail a été l'occasion de mettre en œuvre quelques articles du Code de déontologie. Nous avons souhaité nous pencher sur la façon d'accueillir les personnes en demande d'aide financière. Nous avons commencé par échanger sur les difficultés rencontrées dans certaines situations. Il nous est apparu intéressant d'échanger sur notre pratique concernant l'introduction du "tiers institutionnel" dans la relation à l'autre. L'institution, par souci d'efficacité et d'égalité de traitement, a mis en place un certain nombre d'imprimés tout faits pour les demandes financières. Or, nous nous sommes rendu compte qu'ils n'étaient pas toujours efficaces. Nous avons

décidé d'expérimenter la feuille blanche, et d'observer les modifications dans les rapports avec la personne. Ce changement de posture permet à la personne de hiérarchiser elle-même ses dépenses, et nous partons de son budget spécifique plutôt que d'un budget standardisé. Ce travail d'échange entre professionnels a été l'occasion de débattre sur les notions de besoins vitaux, de responsabilité de la personne vis-à-vis de sa situation. L'expérience au sein de notre équipe nous a amené à appliquer plusieurs articles du Code de déontologie dont l'article 10 qui précise que lorsqu'il intervient, l'assistant de service social procède à une évaluation aussi complète que possible, avant de proposer une réponse à la demande formulée. En mutualisant nos connaissances, nous appliquons l'article 24 qui dit que les objectifs de la profession, et la façon dont ils sont pratiquement mis en œuvre doivent faire l'objet d'études et de réflexion constantes de la part des assistants sociaux pour assurer la qualité des vices rendus à l'utilisateur. D'autre part, pour mener à bien ces entretiens, nous avons besoin de bureaux qui permettent des entretiens confidentiels. En effet, parler d'endettements et de budget est intime. Or, le centre social où je viens d'emménager n'avait prévu que des bureaux administratifs, et l'intégralité des entretiens était entendue par le bureau contigu. Nous avons demandé à ce que la particularité de notre travail soit prise en compte par égard aux usagers que nous recevons. Des travaux d'amélioration sont aujourd'hui en cours. Cette situation renvoie à deux articles de référence du code de déontologie. L'article 3 précise que l'établissement d'une relation professionnelle basée sur la confiance fait de l'assistant de service social un confident nécessaire reconnu comme tel par la jurisprudence et la doctrine. L'article 7 complète que l'assistant social ne peut accepter d'exercer sa profession dans des conditions qui compromettraient la qualité de ses interventions. Il doit donc



être attentif aux formes et conditions de travail qui lui sont proposées, et aux modifications qui pourraient survenir. Ainsi nous revient la responsabilité de veiller à un contexte d'accueil adapté aux situations et aux personnes, et de faire remonter les informations relatives à ces conditions lorsque c'est nécessaire.

■ MARIE-JEANNE ROBINEAU

Je suis psychologue et membre de la Fédération française des psychologues et de psychologie, qui a été créée par l'ensemble des organisations représentatives de psychologues en France, avec l'objectif initial de se regrouper en une organisation unitaire. Malgré ce, on compte aujourd'hui en France toujours autant d'organisations professionnelles, les plus importantes étant la Fédération française des psychologues et de psychologie et la Société française de psychologie – qui est la vieille dame de la psychologie. Cette dernière ne regroupe que des universitaires, alors que la FFPP regroupe à la fois universitaires et praticiens, selon le modèle européen.

La profession de psychologue est jeune, la psychologie constituait une des branches de la philosophie. Dès les années cinquante, l'organisation pionnière de la profession a vu la nécessité d'établir des règles pour les psychologues et les usagers. Il existait à l'époque une esquisse de code, qui ne concernait que les adhérents à l'association. Ensuite, en 1961, la SFP a mis en place six articles de code dans le contexte particulier de la guerre d'Algérie. Puis, la loi de 1985 a attribué l'usage professionnel du titre de psychologue aux professionnels, selon le critère de formation universitaire de haut niveau en psychologie (bac plus 5). La loi de 1985 est donc une loi majeure pour la profession, elle a concrétisé l'existence d'une communauté professionnelle. Les professionnels ont donc eu de fait la responsabilité de définir des règles pour sauvegarder les usagers et la société

des abus et mésusages de la psychologie. La nécessité d'un Code suscite en 1996 un grand rassemblement de professionnels pour travailler à l'élaboration des articles du code de déontologie, sous l'impulsion de l'AEPU (Association des enseignants de psychologie des universités), de l'ANOP (Association nationale des organisations de psychologues, qui a passé le témoin à la Fédération française des psychologues et de psychologie) et la SFP (Société française de psychologie). Nous disposions alors d'outils pour nous aider à cette élaboration : le méta code – qui énonce les règles essentielles en matière de déontologie – et la Charte européenne des psychologues – qui édicte quatre principes fondamentaux (Respect et développement du droit des personnes et de leur dignité, la compétence, la responsabilité et la probité) – ces deux documents ont été rédigés dans le cadre de l'association européenne des organisations de psychologues (EFPA).

La déontologie impliquait donc l'existence d'une communauté assumant ses responsabilités. Au cours du rassemblement, des questionnaires ont été distribués à chaque secteur d'activité. En effet, il y a des psychologues dans les divers secteurs d'activité, ils ne sont pas attachés à un ministère en particulier. Il y a aussi des psychologues exerçant en libéral.

Le principe fondamental du Code de déontologie est le respect de la personne dans sa dimension psychique. Le Code de déontologie des psychologues est un ensemble de règles professionnelles édictées par la profession, mais il n'a pas de valeur contraignante. Il n'existe pas d'ordre professionnel des psychologues. Actuellement, la profession travaille pour réglementer le code de déontologie : question difficile car il y a risque d'emprunter ainsi la voie de l'ordre alors que les psychologues dans leur majorité ne le souhaitent pas. Comment alors donner à ce



Code une valeur reconnue ? Pour le moment, nous disposons d'une commission nationale consultative de déontologie des psychologues (CNCDP) qui rend des avis relatifs au code de déontologie. Cette commission n'est pas reconnue légalement, mais elle est très sollicitée par les usagers et les psychologues. Nous réfléchissons donc à la mise en place d'une commission qui puisse faire jouer le contradictoire, jouer le rôle de médiation et d'arbitrage entre les parties.

■ MARIE-NOËLLE LAVAQUERIE

Je vais vous parler du Conseil de l'Ordre des médecins, et de la déontologie qui existe depuis très longtemps: le Serment d'Hippocrate remonte à l'Antiquité...Le Conseil de l'Ordre des médecins a été créé par une ordonnance: c'est l'ordonnance du 24 septembre 1945 qui a créé trois ordres: médecins, sages-femmes et chirurgiens dentistes. Tout docteur en médecine est obligé d'être inscrit au Tableau pour pouvoir exercer. Le Conseil de l'Ordre est un organisme privé et indépendant chargé d'une mission de service public. Les membres en sont élus par leurs pairs. Au fil des siècles, la pratique de la médecine, de la chirurgie, a le plus souvent exigé qu'il y ait un entretien avec quelques « anciens » après une période de compagnonnage. Il a existé des confréries de chirurgiens et de médecins un peu partout dans le monde. Le gouvernement de Vichy avait créé un « ordre supérieur des médecins » dont les membres étaient nommés par le ministre; Il a été dissous en 1944

L'Ordre des médecins se décline en trois niveaux: national, régional et départemental. Quelles sont ses prérogatives ? Ce sont: un rôle moral, un rôle administratif, un rôle juridictionnel, un rôle d'entraide et un rôle consultatif.

Le Conseil National est constitué de 38 membres élus pour six ans auxquels

s'ajoutent un membre de l'Académie de médecine, trois représentants des ministres de l'Enseignement supérieur, de la Santé et du Travail, et un conseiller d'État nommé par le ministère de la Justice. Le Conseil Régional joue un rôle disciplinaire et administratif. Celui d'Ile de France est constitué de dix-neuf membres élus pour neuf ans. Il existe trois chambres disciplinaires présidées par un magistrat civil, qui vont examiner et statuer sur toutes les plaintes qui sont arrivées au Conseil. Pour ce qui concerne les urgences, l'Ordre régional dispose d'une chambre restreinte composée de cinq membres. Il existe aussi une Section des Assurances Sociales qui s'occupe des litiges avec les assurances sociales. Les sanctions prononcées par le Conseil Régional de l'Ordre sont l'avertissement, le blâme, l'interdiction temporaire ou permanente d'exercer et la radiation du Tableau. Le médecin et/ou le patient peuvent être assistés par un avocat.

Le Conseil Départemental, quant à lui, est composé d'un nombre d'élus en fonction du nombre d'inscrits au Tableau. En ce qui me concerne, je fais partie du Conseil du Val de Marne qui compte vingt et un membres élus pour cinq ans, qui se renouvellent par moitié.

En pratique, que fait-on au Conseil départemental du Val-de-Marne? Nous nous occupons des inscriptions, des transferts et des radiations au Tableau. Nous sommes chargés également des qualifications et des contrats d'exercice : associations de médecins, médecins travaillant en clinique, médecins salariés, etc. Nous traitons aussi les demandes d'autorisation d'exercer en « sites distincts » pour les médecins spécialistes qui veulent exercer sur plusieurs sites. Nous nous occupons des contrats de remplacement qui sont très codifiés, ainsi que des relations avec les partenaires. Nous étudions les conten-



tieux disciplinaires, à savoir les réclamations et les plaintes, avant transmission au Régional. Nous sommes présents lors des saisies de dossiers médicaux et de perquisitions, pour veiller au respect du secret médical. Nous délibérons aussi sur les exemptions de garde, car la permanence des soins est une obligation légale dans le code de déontologie. Enfin, nous disposons d'un certain nombre de bourses pour les orphelins et veufs de médecins. Le rôle moral du Conseil quant à lui, est de défendre les intérêts des malades et les intérêts de la profession, et de concevoir, rédiger et veiller au respect du code de déontologie. Nous sommes un interlocuteur des pouvoirs publics, comme par exemple le préfet pour la permanence de soins. Le rôle administratif du Conseil consiste à tenir à jour les inscriptions au tableau, à vérifier les compétences et la moralité de la personne, à qualifier les spécialistes et à surveiller les conditions d'exercice et les contrats. À travers notre rôle juridictionnel, nous assurons une mission de conciliation pour les plaintes (médecins-médecins, médecin-patient, médecin-administration). Nous sommes également un organe consultatif qui peut émettre des avis sur les projets de loi, et nous tenons le rôle de conseiller auprès des jeunes professionnels. Le Conseil National travaille en lien avec la conférence internationale des ordres, le Comité permanent des médecins de la CEE et le Conseil de l'Europe.

Le Code de déontologie est remis à jour régulièrement. Inclus dans le Code de la santé publique il est publié au Journal officiel. Il s'impose à tous les médecins, sous peine d'être déferés et condamnés par le Conseil régional des médecins. Le serment d'Hippocrate est évidemment le texte de référence antérieur au code. C'est d'ailleurs le serment que tout médecin prête lors sa soutenance de thèse de doctorat. Le code de déontolo-

gie se base sur le secret médical et professionnel, et sur le libre choix par le patient du praticien et le consentement éclairé, mais le texte prévoit également le libre choix du patient par le médecin (à condition de ne pas se trouver en situation d'urgence). D'autre part, le médecin est responsable de ses actes selon ses compétences. Il a une obligation de moyens et non de résultats, et il doit observer un devoir de confraternité. Le code de déontologie des médecins se compose des devoirs généraux envers les médecins, de devoirs envers les patients, de devoir de médecins entre eux et avec les autres membres des professions de la santé, l'exercice de la profession et les dispositions diverses.

En conclusion, je dirais que nous sommes placés à l'interface de toutes les relations: pouvoirs publics, patient et médecin et que nous sommes garants du respect du code de déontologie, inclus dans le code de santé publique.

■ PIERRE BONJOUR

Je vais vous parler de mon travail au sein du Comité national des avis déontologiques qui a une nature très différente des autres organisations présentées jusqu'à maintenant. La déontologie, telle que nous la concevons est au carrefour du droit, de l'éthique et de l'applicabilité. En effet, nous travaillons sur des situations concrètes, et non pas sur des problèmes généraux. La création du CNAD est la réponse apportée par le ministre Claude Évin, à travers les travaux d'une mission intitulée Mission déontologique confiée à Jean-Pierre Rosenzweig dans les années quatre-vingt-dix, années qualifiées par Marcel Jaeger ce matin de période de crise de légitimité des acteurs sociaux. Ce comité a été créé en 1996 à l'issue d'un riche travail entre les grandes associations loi 1901, les collectivités territoriales et les CREA. Les références déontologiques ont été approuvées par un texte de référence.



La mission du CNAD n'est pas de proposer un petit guide des bonnes pratiques fournissant une sorte de garantie de moindres risques aux professionnels ou aux personnes bénéficiant de leurs services. Après avoir fait œuvre d'information et éventuellement de rappel des règles et des risques encourus, ses membres invitent au contraire la personne qui a souhaité les interroger à mener une réflexion distanciée et prendre ses responsabilités pour décider elle-même de la conduite à tenir, en meilleure connaissance de cause, mais avec tout son libre arbitre. Les références en question affirment le principe inconditionnel de l'égalité de dignité de tous les êtres humains et le respect de chacun au-delà des différences, ce qui inclut en particulier le refus de toute forme d'exclusion. Pour nous, la légitimité, les devoirs généraux et les missions de l'action sociale se fondent sur la Déclaration universelle des droits de l'homme, les valeurs humanistes, républicaines et démocratiques. En effet, le comité est avant tout au service de la personne, il est respectueux des missions qui s'inscrivent dans le cadre de la loi. Constitué de professionnels de compétences plurielles, il peut être saisi par tout professionnel de l'action sociale. C'est un service gratuit et confidentiel. Afin qu'il puisse poursuivre sa mission et rendre des avis en toute indépendance, dix fédérations ou associations nationales ont créé un regroupement (notamment l'ANAS, la FGPEP, l'ANPASE et l'ANCE, ces deux dernières ont disparu depuis). Le premier rôle de ce regroupement est d'assurer le fonctionnement du CNAD et d'actualiser les références déontologiques.

Nous sommes actuellement en train de travailler sur la troisième révision de ces références. Je dirais simplement que nous avons été confrontés à deux problèmes principaux. Nous nous efforçons d'abord d'éviter le discours implicite qui consiste à affirmer que l'acteur social respecte la dignité

humaine, proposition vide de sens si l'on ne se charge pas d'abord de réfléchir à cette notion de dignité. Deuxièmement, nous nous sommes rendu compte à travers les questions que nous recevons de la fréquence de la confusion entre légalité et légitimité. Cette ambiguïté nous semble digne d'attention. Pour éclaircir mon propos, j'ai choisi de vous résumer quelques cas présentés dans les questions reçues. La première concerne des médecins scolaires qui ont été contraints par réquisition du préfet de participer activement à la campagne de vaccination de masse contre la grippe H1N1, et ce malgré leurs réticences quant aux modalités de mise en œuvre et au bien fondé d'une vaccination systématique incluant des populations sans risque particulier. La deuxième question émane d'un groupe d'éducateurs spécialisés en formation, qui, devant le comportement d'un de leurs collègues, se sont demandé s'ils devaient s'en référer au formateur, au risque d'une démarche de délation, ou s'ils devaient ne rien dire et se retrouver dans un sentiment de culpabilité. Le troisième courrier pose la question de la vie privée de personnes en grande difficulté, pour qui des renseignements doivent être saisis et conservés dans un fichier. Cette démarche est vécue comme un fichage inadmissible par une conseillère ESF et est, selon elle, susceptible de constituer une trahison à l'égard de personnes accompagnées et par conséquent un danger pour l'avenir des pratiques sociales. Enfin, je vous présente un dernier cas : dans une crèche associative, les professionnels sont confrontés à la demande des parents que ne soit servie à leur enfant de deux ans que de la viande halal, et ce sur indication de l'imam de leur mosquée. Les professionnels ont refusé en invoquant le fait que l'établissement était laïc, en soulignant l'impossibilité de s'organiser pour préparer des repas différents. La personne qui s'adresse à nous n'est pas à l'aise avec la décision prise. Ce cas relève d'un



problème plus général auquel les acteurs sociaux se retrouvent de plus en plus souvent confrontés. Ils ont en effet du mal à se repérer dans des situations concrètes où le concept de laïcité est remis en question. Je voudrais enfin terminer mon intervention en soulevant l'importance de la démarche éthique. En effet, nous considérons l'éthique comme une démarche de pensée et non comme un prêt à penser. Notre comité est en train de traiter la cent cinquantième question, ce qui équivaut à une question par mois en moyenne. L'analyse d'une situation nécessite du temps, d'autant plus que chaque situation est singulière. En effet, si cet exercice peu s'apparenter à une casuistique qui permet de retrouver des analogies dans plusieurs situations, deux situations ne sont jamais rigoureusement identiques. Il s'agit de ne pas tomber dans la tentation de rendre un avis rapidement, par le droit ou par des jugements de valeur. Après un premier temps d'analyse et de compréhension de la situation et de son contexte, vient le temps d'interroger le droit. La troisième phase est celle de la réflexion éthique, lieu où se confronte légalité et légitimité, où peuvent se contredire des valeurs pourtant admises, ou bien encore là où la déclinaison d'une valeur aboutit à des propositions paradoxales. Le quatrième temps est consacré au retour à la situation particulière, éclairée par ce long détour juridique et éthique. Cette démarche ne fonctionne que si notre comité pratique l'art difficile de l'éthique de discussion, ce qui en soi est un préalable à des délibérations de qualité. Elle n'a de sens que par sa position humble. Aucun membre du comité et aucun comité ne peut prétendre connaître la vérité, car toutes les situations étudiées relèvent de l'humain et invitent donc à travailler du côté de la complexité, du paradoxe, et parfois, inévitablement du côté de l'indécidable.

■ PHILIPPE DUCALET

Merci à nos quatre intervenants. Pendant que la salle aiguise ses questions, je vais me risquer à la mienne. Ma curiosité va du côté des commissions qui émettent des avis. Je voudrais vous interroger sur la constitution de ces commissions. Je suis tout à fait d'accord avec cette idée que la déontologie amène à s'interroger du côté du droit et de l'éthique. Vos commissions sont-elles constituées avec des personnes qui appartiennent à ces différents champs disciplinaires (un juriste et un philosophe par exemple) ou sont-elles composées uniquement de professionnels d'une même profession ? Ma deuxième question, en ricochet, porte sur la nature de l'opposabilité de ces avis une fois rendus et transmis. Que deviennent-ils au sein des institutions ?

■ MARIE-JEANNE ROBINEAU

Notre commission déontologique est effectivement composée de psychologues appartenant à n'importe quel champ de la psychologie et qui répondent en fonction des règles établies pour la profession. Il est requis de la part des psychologues de n'émettre que des avis en fonction de ce qu'ils ont entendu, vérifié et évalué. La commission ne comprend pas de juriste, et je crois d'ailleurs que c'est assez nouveau en ce qui concerne l'Ordre des médecins.

■ MARIE-NOËLLE LAVAQUERIE

Chez les médecins, c'est effectivement récent. Cela fait trois/quatre ans qu'un magistrat préside les chambres disciplinaires.

■ MARIE-JEANNE ROBINEAU

D'autre part, on estime que le psychologue est un citoyen, et que par conséquent, il doit rendre des comptes et être jugé par la loi directement si nécessaire. C'est pour cette raison que l'on souhaite développer l'aspect de médiation et de rencontre entre les deux parties. Il arrive souvent en effet que des personnes saisissent la commission sans



même que les psychologues en question ne soient informés du problème, et que par conséquent ces derniers ne puissent pas argumenter sur leurs décisions.

■ PIERRE BONJOUR

Vous avez compris que notre comité n'aurait pas de sens si nous ne cherchions pas à croiser les regards et les savoirs. Juristes, psychologues, sociologues, médecins etc. sont représentés parmi les neuf membres du comité. Vous aurez compris également que nous ne pouvons pas être dépendants des associations qui soutiennent ce comité pour éviter tout conflit. Nous ne représentons que nous-mêmes. En ce qui concerne l'opposabilité, je dirais simplement qu'il s'agit de faire réfléchir une équipe ou une personne de façon à l'aider à prendre la décision elle-même. Il n'y a donc aucune opposabilité en termes juridiques. Par contre, nous bénéficions de références légitimées par les travailleurs sociaux, et je vous engage à les utiliser aussi. Nous sommes chargés d'étudier les courriers reçus, mais nous ne recevons pas les personnes. Nous publions les avis, mais nous publions le cheminement du comité également.

■ INTERVENTION D'UNE PARTICIPANTE : FRANÇOISE CORVOISIER (membre du CNAD et médecin PMI)

Je voudrais intervenir au sujet de l'opposabilité. En ce qui concerne le CNAD, nous n'avons pas affaire à une opposabilité de légalité. Au-delà du fait que les équipes acceptent ou pas la publication des avis avec l'idée que cela puisse servir ailleurs, certaines équipes se servent de l'opposabilité à l'intérieur de leur propre équipe pour réfléchir à de nouveaux dispositifs. En termes d'opposabilité juridique, je me souviens que Jean-Pierre

Rosenzweig nous disait qu'en tant que professionnels, nous pouvions faire valoir nos référentiels reconnus par la profession lors de témoignages devant un tribunal.

■ FABIENNE NOÉ

Je souhaiterais réagir sur la question de la nature des avis. Nous sommes face à quatre comités ou instances qui ont des places différentes. L'Ordre des médecins a des sanctions disciplinaires. Rappelons que même sans être soumis à la sanction disciplinaire, on peut toujours être soumis à la sanction civile ou à la sanction pénale, et, de la même manière, ce n'est pas parce qu'on a une sanction pénale, qu'on aura une sanction disciplinaire. C'est la règle non bis in idem. Je vois, par conséquent, des distinctions entre ces entités-là. L'ANAS a un engagement politique qui va au-delà de la déontologie. Par exemple, l'avis technique sur la question de la remontée d'informations préoccupantes sous-tend la volonté de faire bouger les lignes politiques et juridiques. Nous rencontrons aussi des cas de comités dont les avis se réfèrent à un code, dont la valeur juridique intrinsèque est limitée alors que sa valeur morale est souvent évoquée. Je pense ici aux avis déontologiques des psychologues. La démarche du CNAD, quant à elle, est toute différente. Ce n'est pas une démarche autocentrée à vocation politique. Elle a plus une vocation à rechercher des solutions pluridisciplinaires. Pour la question de l'opposabilité pour les psychologues, la responsabilité civile peut être invoquée en se fondant sur le non-respect de la vie privée (art. 9 du Code civil). Dans un cas de non-respect de la confidentialité des échanges par exemple, une personne suivie pourra engager la responsabilité civile du professionnel sur le fondement du non-respect de la vie privée. Pour évaluer la faute, le magistrat pourra tenir compte d'un certain nombre d'éléments, dont éventuellement, les règles professionnelles.



■ PIERRE BONJOUR

Je voulais juste dire un mot pour compléter ce que vous avez dit au sujet de l'engagement politique. Notre comité ne s'interdit pas de discuter sur le plan politique, mais lorsque nous identifions des problèmes – je pense notamment à la laïcité et au secret –, nous les renvoyons aux politiques que sont les associations qui gèrent les différentes institutions. Elles s'en emparent ou pas pour en faire éventuellement un acte politique.

■ CHRISTINE DALEAU

Je voulais parler des avis juridiques de Messieurs Verdier et Rosenzweig et des préconisations pour les professionnels soumis au secret et confrontés à des révélations au constat d'infraction. Ce ne sont pas seulement les assistants sociaux de l'ANAS qui répondent à cet engagement politique.

■ FABIENNE NOÉ

Je sais bien, mais l'engagement de l'ANAS est quand même connu pour faire bouger un certain nombre de questions.

■ PHILIPPE DUCALET

Je pense qu'adopter une démarche militante n'est pas en soi forcément contradictoire avec la perspective déontologique propre à une profession.

■ QUESTION D'UNE PARTICIPANTE : BRIGITTE MOLINIER

Responsable d'une maison départementale de la solidarité au sein du conseil général de la Vienne

Je souhaiterais vous soumettre une question qui fait débat au sein de notre collectivité depuis peu, qui est en lien avec la loi du 5 mars 2007 sur la prévention et protection de l'enfance. Notre département s'est doté d'une cellule de recueil d'informations préoccupantes, et de fait en a découlé des procédures. Dernièrement, une des permanentes

de la cellule a saisi la CADA pour une situation particulière où des parents étaient mis en cause dans l'éducation de leurs enfants. Ces derniers ont demandé à ce que leur soient transmis l'identité et les documents de la personne qui avaient transmis les informations. La CADA a répondu qu'on ne pouvait pas transmettre les documents sans les anonymiser en conformité avec la loi de 1978 (art. 7). Cet événement a révolutionné les procédures de nos services. Mis à part pour les personnes qui demandent l'anonymat des transmissions, nous avons et nous avons toujours l'habitude de donner accès aux familles à l'identité de la personne qui signale. Nous avons compris qu'il y avait opposition entre les lois de 1978 et de 2002, et nous ne sommes pas très à l'aise.

■ FABIENNE NOÉ

Sur la question des données administratives et de l'accès à ces données, la CADA précise qu'elle est limitée aux personnes concernées, et qu'il n'y a pas accès à des données concernant les tiers. En ce qui concerne la loi du 2 janvier 2002, la question du droit à l'information concerne les usagers des institutions. Toutes les lois ne sont pas applicables à toutes les situations. La loi du 5 mars 2007 dit qu'à partir du moment où il y a eu transmission d'informations, les personnes peuvent ou doivent, en fonction de leur statut, être informées des suites données à la transmission. Le droit, ce n'est pas le droit au singulier, mais les droits. Derrière chaque loi se trouve un problème juridique à résoudre. C'est pour cela que l'on invoque la loi de 1978 pour la question de l'accès aux documents administratifs et la loi de 2002 pour ce qui concerne le droit à l'information du public par exemple. Il y a empilement de procédures, et cela soulève le problème de l'importance de la connaissance du droit pour avancer sur les pratiques.



■ MARIE-NOËLLE LAVAQUERIE

Je voudrais revenir sur un point que j'ai oublié. Lorsqu'un médecin est poursuivi, la plupart du temps les patients nous demandent le montant du dommage. En réalité, il faut leur préciser que nous nous occupons de la faute déontologique du médecin. Nous jugeons en droit, et les procédures éventuelles au pénal ou au civil ne nous concernent plus. J'aimerais évoquer aussi le problème de la burqa qui se pose à nous très souvent. Lorsqu'une femme en burqa nous amène un enfant à examiner ou à vacciner, rien ne nous prouve que c'est elle qui a l'autorité parentale sur l'enfant. Normalement, nous n'avons pas le droit de toucher un mineur si nous n'avons pas la certitude que cette femme est l'un de deux parents. C'est un problème quotidien des consultations en PMI.

■ QUESTION D'UNE PARTICIPANTE

C'est une question au sujet du partage des informations sur les logiciels informatiques. Au conseil général, nous avons un logiciel qui regroupe toutes les aides du conseil général en matière sociale avec un tronc commun qui est l'état civil ceci dit, dans ce tronc commun nous avons toujours la mention dossier en cours d'instruction. Cela permet à l'ensemble des assistants sociaux de se concerter. Les médecins de PMI ne veulent pas voir figurer dans le logiciel l'information selon laquelle une famille est suivie actuellement en matière de PMI. Ils craignent justement que l'Ordre des médecins leur signale que c'est de l'ordre du secret médical.

■ MARIE-NOËLLE LAVAQUERIE

C'est tout à fait vrai, cela fait partie du secret professionnel.

■ FABIENNE NOÉ

Votre logiciel a-t-il été soumis à la CNIL ?

■ RÉPONSE DE LA PARTICIPANTE

Tout à fait, pour chacun des modules et pour la partie transversale. La PMI n'est pas encore intégrée dans le logiciel.

■ FABIENNE NOÉ

Ils vous demanderont peut-être à cette occasion l'intégration de ce module aux autres et l'articulation avec les différents accès. C'est peut-être à ce moment-là que vous découvrirez que tout compte fait, l'intégration de ce module est incompatible avec les règles du secret médical.

■ PHILIPPE DUCALLET

Merci à tous, Nous allons en rester là pour aujourd'hui.

Nous nous retrouvons demain matin pour une causerie philosophique



POUR ÊTRE FONCTIONNAIRE, ON N'EN EST PAS MOINS HOMME

RÉFLEXIONS PHILOSOPHIQUES SUR L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE

■ PHILIPPE DUCALLET

Nous avons le plaisir d'accueillir ce matin le professeur Éric Fiat qui dirige le master et le doctorat de philosophie pratique Éthique médicale et hospitalière avec la PHP.

■ ÉRIC FIAT

Philosophe, maître de conférences à l'Université Paris Est Marne la Vallée

Pour être dévot, je n'en suis pas moins homme dit Tartuffe de lui-même. Peut-être que chacun d'entre nous ici pourrait dire de lui-même : *pour être fonctionnaire, je n'en suis pas moins homme*. Encore faut-il remarquer que Tartuffe est un hypocrite, et qu'il fait semblant d'être déchiré entre sa part de dévotion et sa part d'humanité. Tartuffe veut séduire Elmire. Il n'y a point de tension entre la déontologie du dévot et la déontologie de l'homme. *De vos regards divins l'ineffable douceur, força la résistance où s'obstinait mon cœur ; elle surmonta tout, jeûnes, prières, larmes*. En réalité, il n'y eut aucune résistance. Nous avons donc affaire à un imposteur dont l'hésitation est toute théorique, dont le scrupule est entièrement feint, dont la résistance est parfaitement simulée. Sa réserve s'annonce à grand cri, sa pudeur est tout ostentatoire.

Mais je fais le pari que dans cette salle ne se trouve nul hypocrite, nul imposteur, et que la tension interne éprouvée par chaque travailleur social à la pensée que pour être fonctionnaire, il n'en est pas moins homme est réelle et non pas feinte. Je fais le pari que les travailleurs sociaux sont réellement scrupuleux et consciencieux. Le travailleur social ne peut pas ne pas ressentir un conflit intérieur, parce qu'au fond il doit servir deux maîtres, l'usager, comme on dit aujourd'hui – le pauvre homme comme nous disions jadis – et l'État. Or, comme le dit la sagesse populaire, il est difficile de servir deux maîtres à la fois. Vous êtes à la fois représentants de l'État, en tant que fonctionnaire, et représentant du pauvre homme – le handicapé, le vieillard, l'enfant abusé.

Molière, Tartuffe

Élmire

*Pour moi, je crois qu'au Ciel tendent tous vos soupirs,
Et que rien ici-bas n'arrête vos desirs.*

Tartuffe

*L'amour qui nous attache aux beautés éternelles
N'étouffe pas en nous l'amour des temporelles,
Nos sens facilement peuvent être charmés
Des ouvrages parfaits que le Ciel a formés.
Ses attraits réfléchis brillent dans vos pareilles,
Mais il étale en vous ses plus rares merveilles.
Il a sur votre face épanché des beautés
Dont les yeux sont surpris, et les cœurs transportés ;
Et je n'ai pu vous voir, parfaite créature,
Sans admirer en vous l'auteur de la nature [...]*

Élmire

*La déclaration est tout à fait galante ;
Mais elle est, à vrai dire, un peu bien surprenante.
Vous deviez, ce me semble, armer mieux votre sein
Et raisonner un peu sur un pareil dessein.
Un dévot comme vous, et que partout on nomme...*

Tartuffe

*Ah ! pour être dévot, je n'en suis pas moins homme ;
Et lorsqu'on vient à voir vos célestes appas,
Un cœur se laisse prendre, et ne raisonne pas.
Je sais qu'un tel discours de moi paraît étrange ;
Mais, Madame, après tout, je ne suis pas un ange,
Et si vous condamnez l'aveu que je vous fais,
Vous devez vous en prendre à vos charmants attraits.
Dès que j'en vis briller la splendeur plus qu'humaine,
De mon intérieur vous fûtes souveraine.
De vos regards divins l'ineffable douceur
Força la résistance où s'obstinait mon cœur ;
Elle surmonta tout, jeûnes, prières, larmes,
Et tourna tous mes vœux du côté de vos charmes [...]*



Heureusement, cette dualité d'appartenance ne se vit pas toujours dans le conflit. J'espère qu'il existe des jours où vous n'avez pas à choisir entre le fonctionnaire en vous et l'homme en vous, où vous pouvez prendre des décisions qui satisfont à la fois l'État et l'usager. Le regretté Paul Ricœur disait que quatre grands principes éthiques pourraient inspirer l'action de tout homme au chevet du plus vulnérable des hommes. Ce sont les principes de non-malfaisance, de bienfaisance, d'autonomie et de justice. Le premier principe est de ne pas nuire au pauvre homme. Mais il n'est pas suffisant de ne pas faire le mal, il s'agit aussi de faire le bien. Le principe d'autonomie – qui est très à la mode aujourd'hui – consiste à veiller à ne pas faire le bien de l'usager malgré lui, à être attentif à son irréductible singularité, à ses souhaits et désirs. Enfin, le dernier principe, le principe de justice repose sur la condition de ne rien faire qui soit interdit par le droit positif du pays auquel on appartient. Heureux le travailleur social qui, en prenant une décision, respecte ces quatre principes à la fois ! Point alors besoin de longuement philosopher pour savoir quelles décisions prendre.

Mais il arrive malheureusement que dans le cours de sa vie le travailleur social sente les quatre principes *discorder*. Tout travailleur social un peu consciencieux ne peut pas ne pas rencontrer ce genre de trouble et de tension interne. Il arrive souvent que le travailleur social se retrouve face à une alternative ou à la croisée de plusieurs possibilités. On entre alors dans l'espace de la délibération lorsque l'on vit la crise du dilemme et que la réponse ne surgit pas immédiatement ou lorsque l'on regrette ce que l'on a fait et que l'on vit la crise du remords. En effet, je dirais que le travailleur social scrupuleux et consciencieux ne peut pas ne pas rencontrer ces deux crises que sont la crise du remords – qu'ai-je fait ? – et la crise du dilemme – qu'ai-je à faire ? –. L'homme qui éprouve du remords est l'homme dont l'intériorité se transforme en tribunal intérieur. Il comparait dans ce tribunal en se demandant ce qu'il a fait. Il a l'âme mordue deux fois, d'une part par la conscience de sa faute et d'autre part par la conscience de l'irréversibilité du temps. Quand on éprouve du remords, on ne peut pas s'empêcher de s'imaginer la situation dans laquelle on serait si on n'avait pas pris la décision qu'on aurait dû ne pas prendre. La différence entre le tribunal intérieur et le tribunal extérieur, c'est que dans le tribunal extérieur, ce sont différents personnages qui jouent les différents rôles – le personnage qui est mis en examen, celui qui défend, celui qui attaque, et celui qui assiste au procès. Dans le tribunal intérieur en revanche il n'y a qu'un personnage pour tous les rôles. Nous sommes à la fois mis en examen, attaqué et défendu par une part de nous-mêmes, puis nous finissons par proclamer un jugement à notre propre égard. C'est pour cette raison que l'on ne peut pas ne pas philosopher au cours d'une crise de remords, car on se rend compte que le droit et la déontologie sont nécessaires mais pas suffisants. À présent, laissons de côté l'action faite pour nous tourner vers l'action à *faire*, et donc vers la crise du dilemme. Face à la question *qu'ai-je à faire ?*, il arrive que la réponse ne surgisse pas facilement, et que la délibération ne donne pas de solution évidente. Quand je ne sais pas que faire, je ne peux *ni, ni ne pas*. Par exemple je ne peux ni signaler ni ne pas signaler, je ne peux ni appliquer la loi ni ne pas l'appliquer. Les quatre principes s'opposent de manière tellement vive que je ne sais plus que faire. Il faut rappeler que le mot « délibérer » vient du latin *librare* qui veut dire peser, sous-peser (du mot *libra* qui signifie la livre, mesure d'unité pondérale). Il arrive certes qu'une délibération bien conduite fasse vite pencher la balance. Mais il arrive aussi que la balance délibérative s'équilibre et que je ne sache plus que faire. C'est alors que l'intériorité se transforme en *for* intérieur (du *forum* latin qui est le lieu de la délibération).



Dans cette situation, il est courant d'adopter trois attitudes pour échapper à la tension, qui dans le fond n'ont rien de satisfaisant. Ces attitudes sont l'esquive, la tragédie et l'obstination. L'homme de l'esquive s'en remet à une altérité ou une instance quelconque pour lui demander qu'elle prenne la décision à sa place. On peut s'en remettre à la pièce de monnaie tirée à pile ou face ou à l'avis du collègue qui a plus d'expérience en lui demandant ce qu'il faut faire, non pas pour lui demander un conseil, mais pour qu'il prenne lui-même la décision. N'y a-t-il pas là forme de lâcheté ? La deuxième attitude est celle de la tragédie. C'est l'attitude de celui qui veut prendre une décision seul mais qui finalement n'en prend jamais. Le principe de toutes les tragédies classiques est celui du conflit de devoir indépassable. Le roi a deux devoirs fondamentaux, il doit protéger son fils et il doit protéger la loi. Le fils désobéit à la loi de telle manière que si l'on applique la loi on doit le condamner à mort. Que peut faire le héros tragique ? Evidemment rien ! Rien, parce qu'il ne peut ni appliquer la loi ni ne pas l'appliquer. Ni protéger son fils, ni ne pas le protéger. Généralement ce dilemme fait l'objet de cinq actes d'alexandrins (avec césure à l'hémistiche), pendant lesquels le héros tragique se montre incapable de trancher. Seule la mort peut trancher. La tragédie est le drame de l'indécidabilité. Évidemment, je souhaite un autre destin au travailleur social. Votre devoir n'est pas de protéger la loi ou le prince, mais c'est parfois de bien servir l'État ou de bien servir ce pauvre. Ainsi, le personnage tragique fait une erreur qui est opposée à celle du personnage de l'esquive. Le personnage de l'esquive prend une décision qui n'est pas la sienne, le personnage tragique ne peut pas prendre de décision, tout en voulant que ce soit la sienne. D'ailleurs, le personnage tragique est souvent solitaire. Il peut avoir un conseiller mais celui-ci se trouve toujours derrière le héros. Le personnage tragique est lui aussi lâche car il répond à la sommation de trancher par une gesticulation de la conscience. Il ne décide jamais et prolonge ses connaissances sans jamais les traduire en actes. Quant au personnage obstiné, il apparaît à première vue comme le personnage idéal, car il représente celui qui prend une décision qui est la sienne. Mais son attitude est-elle préférable aux deux autres ? Le problème est qu'il court-circuite le conflit éthique. J'illustrerais mon propos par les deux grands obstinés de la vie éthique que sont Créon et Antigone – vous reconnaîtrez peut-être des collègues dans ces prototypes. Dans la pièce de Sophocle, une discussion orageuse oppose Créon et Antigone au sujet du cadavre de Polynice (frère d'Antigone et neveu de Créon, roi de Thèbes). Polynice a comploté contre le régime, il a été mis à mort et son corps gît. Créon est l'homme du droit et du règlement, c'est celui qui en lui fait entendre le fonctionnaire plus que l'homme. Il fait valoir le règlement de Thèbes qui veut qu'un homme ayant comploté contre le régime ne peut pas être enterré dans le sol de la cité. Quant à Antigone, elle a fait un rêve dans lequel une divinité lui a dit qu'il existe des lois divines, non écrites, antérieures aux lois des hommes, et que ces lois commandent que Polynice soit enterré. Qui a raison, qui a tort entre Créon et Antigone ? Une préférence va à Antigone, qui fait partie de ces grandes figures inquiétantes qui bouleversent les structures trop solides du monde grec. Mais la vérité est dite par le chœur antique qui déclare que *Créon a tort mais Antigone n'a pas raison*. Créon a tort parce qu'il fait partie de ces obstinés qui croient pouvoir réduire les conflits éthiques par la fidélité à un seul principe. C'est l'homme du seul principe de justice, qui exclut le fait que parfois la justice puisse faire le mal. Néanmoins, Antigone n'a pas raison parce qu'elle manque de *raisons*, de raisonnements, d'arguments à l'appui de son choix. L'argument du rêve n'est pas suffisant. Elle aurait pu utiliser l'argument des rites funéraires propres à toute civilisation ou l'argument chrétien du jugement non définitif sur l'être. Voilà pourquoi ces deux figures paraissent prototypiques de l'homme obstiné. Le chœur dit d'ailleurs à un moment : *Celui qui se croit seul sensé ouvre-le, tu n'y trouveras que*



du vide. Antigone et Créon sont des êtres doués de mauvaise foi, ils croient la vie éthique simple, alors qu'elle est compliquée. Je dirais que l'on sort de l'obstination, lorsque l'on avoue la tension interne, que l'on écoute la petite voix qui en soi fait écho à ce que dit l'autre. L'homme de l'esquive et l'homme tragique étaient lâches. L'obstiné est-il courageux (il prend une décision qui est vraiment la sienne) ? Non, il est téméraire, car c'est être *téméraire* que de croire que l'on peut prendre toujours seul la bonne décision.

En effet, il est nécessaire que, précisément, chacun de vous se trouve parfois traversé par ces conflits. Point d'esquive, point de tragédie et point d'obstination ; essayons d'écouter ces tensions. Je pense cependant que le travailleur social se sent spontanément plus proche d'Antigone. Incontestablement, il ne fait pas ce métier pour devenir fonctionnaire. Il ne le fait pas pour servir l'État, mais pour servir le pauvre homme. Certes, c'est parfois l'occasion et non la vocation qui amène au métier. Ceci étant, la vocation peut se perdre, et elle peut conduire à des attitudes dangereuses comme l'instrumentalisation de la souffrance de l'autre pour réaliser son propre projet. Quelqu'un qui a perdu sa vocation est peut-être plus dangereux que quelqu'un qui ne l'a jamais eue. Par ailleurs, quelqu'un qui est entré dans ce métier par hasard n'est pas forcément un mauvais travailleur social. Il se retrouve au contact de réalités humaines tellement lourdes qu'il peut se transformer. Peu importe si vous y êtes entré par vocation ou par hasard, vous y êtes. Le rappel que vous êtes là pour servir aussi l'État n'est pas forcément réjouissant à entendre. D'ailleurs, la figure du fonctionnaire est assez peu célébrée. La honte – le mot est un peu fort – d'avouer qu'on est fonctionnaire est une particularité de la France. Je vous renvoie au *roi des aulnes* de Michel Tournier où les deux mondes du fonctionariat français et allemand sont comparés.

Michel Tournier, *Le roi des aulnes*

Le Français avait horreur de la fonction, de l'uniforme, de la place étroitement définie dans un organisme ou une hiérarchie. Le facteur français tenait à rappeler toujours par un certain débraillé qu'il était aussi père de famille, électeur, joueur de pétanque. Au lieu que le facteur allemand, engoncé dans son bel uniforme, coïncidait sans bavure avec son personnage. Et de même la ménagère allemande, l'écolier allemand, le ramoneur allemand, l'homme d'affaires allemand étaient plus ménagère, plus écolier, plus ramoneur, plus homme d'affaires que leurs homologues français. [...] A l'opposé de la France, terre océanique, noyée de brumes, et aux lignes gommées par d'infinis dégradés, l'Allemagne continentale, plus dure et plus rudimentaire, était le pays du dessin appuyé, simplifié, stylisé, facilement lu et retenu. En France, tout se perdait en impressions, en gestes vagues, en totalités inachevées, dans des ciels brouillés, dans des infinis de tendresse. En Allemagne, le paysage était en noir et blanc avec ses forêts étagées en tuyaux d'orgue, avec ses homes et ses femmes astiquant sans relâche les attributs de leur fonction. [...] Et alors que la mauvaise pente française menait à la misère des teintes ... lâcheté -, l'Allemagne était toujours menacée de devenir un théâtre de grimaces et de caricatures, comme le montrait son armée, bel échantillonnage de têtes de jeu de massacre, depuis le Feldwebel au front de boeuf jusqu'à l'officier monoclé et corseté.

Les Allemands – c'est Hegel qui a inventé la figure du fonctionnaire et l'État moderne – portent incontestablement une certaine fierté à travailler au service de l'État, ce qui est loin d'être le cas des Français. Pourtant, un bon travailleur social en France doit s'efforcer de servir ses deux maîtres. Le premier devoir est de servir l'homme qui souffre, mais renoncer à servir l'État est aussi potentiellement dangereux. Levinas peut être considéré comme le philosophe chez lequel on trouvera les linéaments à une très fine éthique du travail social. Car Levinas n'est pas que le philosophe de l'altérité : il est aussi le philosophe du tiers. Car certes il est bien LE grand philosophe de l'altérité. Il s'agit en effet d'être responsable d'autrui jusqu'à être responsable de la responsabilité d'autrui. *Autrui, c'est le pauvre pour lequel je peux tout et à qui je dois tout*, dit-il. Pour Levinas, l'origine de l'éthique est la surrection du visage de l'autre, ce visage fragile et démuné. La surrection de son visage met fin à l'épopée de l'être, cette tendance que nous avons tous à n'avoir d'autre projet dans la vie que notre intérêt, que de *persévérer dans l'être*. C'est le principe de Spinoza du



conatus essendi qui régit tous les êtres vivants, humains, animaux et plantes. Or, selon lui, ce principe est le principe le plus profond en l'homme, proposition avec laquelle je ne suis pas d'accord, car il me semble que chez l'homme le désir d'être est moins profond que le désir d'être aimé. En effet, c'est le seul être qui ait du mal à persévérer dans l'être si les autres ne font que déplorer cette persévérance. Nous n'avons pas demandé à être et nous n'avons pas demandé à être comme nous sommes. J'espère que la plupart d'entre nous sont heureux d'être, même si chacun, s'il le pouvait, demanderait des modifications à ce qu'il est... Malheureusement il y a aussi, parmi nous peut-être, et parmi les gens que vous rencontrez, des personnes qui ne sont pas contentes d'être du tout. L'être humain est en effet le seul être en recherche d'une légitimation au fait qu'il soit et qu'il soit ce qu'il est. Nous sommes les seuls à savoir que nous ne serons plus. Suis-je digne d'être, voilà la question fondamentale chez l'homme. C'est simplement une fois que j'ai été rassuré de ma légitimité d'être que j'ai envie de « conatusiser ». Quand la vieille dame sent que tout le monde pense qu'elle n'est plus digne de vivre, elle se laisse glisser. L'amour est un oui à l'existence, c'est une légitimation joyeuse d'une existence qui ne peut pas s'auto légitimer. Nous avons tous besoin de cette légitimation de notre valeur, légitimation venue des autres. Pour toutes ces raisons, l'homme n'est pas réductible au *conatus*. La surrection d'autrui peut créer une faille qu'on ne peut jamais combler. Levinas parlait au début de son œuvre d'une *responsabilité infinie*, d'une *dette à jamais insolvable* à l'égard d'autrui. Plus tard il rejettera le mot de dette, car la dette est ce qui, en droit sinon en fait, peut se rembourser. Par conséquent, un bon levinassien – et tout travailleur social se doit de l'être – devrait n'avoir d'autre souci que celui de l'autre, au point peut-être de faire fi de l'État. Néanmoins, Levinas, contre toute attente, n'en reste pas là. Il précise qu'il n'y a pas que l'autre, qu'il y a aussi le tiers. Tant qu'il n'y a que l'autre et moi, autrui reste le pauvre auquel je dois infiniment. Mais que surgisse le tiers qui est à *la fois autre que le prochain et un autre prochain*, et alors il faut limiter la responsabilité infinie pour l'autre, parce que si l'on donne tout au premier autre, on manque au deuxième autre. La surrection de l'autre nous fait passer de l'éthique à la justice, et nous oblige à comparer l'incomparable. Il ne faudrait donc pas tirer d'une éthique levinassienne que servir l'État, c'est toujours manquer à l'autre. La philosophie du tiers chez Levinas nous invite justement à faire vivre en nous cette tension entre le fonctionnaire et l'homme, entre les devoirs au sein de la communauté et ceux à l'endroit d'autrui. L'idée d'amour infini est aussi présente chez saint Augustin qui dit que *la seule mesure de l'amour, c'est d'aimer sans mesures*. Dès qu'on commence à mesurer, à calculer, on manque à l'autre. Oui ! Mais, il existe aussi le tiers qui nous fait entrer dans la totalité. En somme, tant que nous ne sommes que deux, nous nous trouvons dans le devoir infini à l'endroit d'autrui ; mais la surrection du tiers nous oblige à limiter l'illimité. Il me semble qu'un bon travailleur social doit essayer de faire vivre en lui et Créon, et Antigone.

Où en sommes-nous aujourd'hui ? Je crois que la proposition *pour être fonctionnaire on n'en est pas moins homme* porte en elle-même la réciproque : pour être homme on n'en est pas moins fonctionnaire. Le statut de fonctionnaire peut être vécu aussi avec le sentiment de communauté, communauté qui porte des principes comme par exemple la rationalisation dans l'utilisation des moyens. Il s'agit donc d'admettre la complexité de la vie morale et les tensions qu'elle implique. Ne nous arrondissons pas bourgeoisement dans la « penardité » – terme que j'essaie de placer sur le marché des concepts – confortable de la bonne conscience. D'ailleurs, qui a une conscience ne l'a jamais durablement bonne. La conscience est inquiète ou n'est pas. Si votre conscience vous approuve aujourd'hui, sachez que cela ne durera pas.



De même que certaines actrices mettent leurs césars sur leur cheminée, le travailleur social pourrait aussi bien arborer ses bonnes actions. Mais faire montre de sa vertu, n'est-ce pas déjà en manquer ? Ainsi, le devoir empêche la thésaurisation des mérites, et la capitalisation des bonnes actions. La bonne conscience assourdissante et tonitruante ne parle généralement à tue-tête que pour couvrir au fond de soi-même la voie humble et secrète de la mauvaise conscience. Force est d'admettre que le travailleur social est par nature un peu clivé. C'est en quoi l'analyse de la crise du travail social que l'on nous propose aujourd'hui est nécessaire mais insuffisante, analyse selon laquelle nous sommes en train de passer du paradigme à l'autre. Le premier paradigme voulait que les institutions au service des plus fragiles relèvent d'un service public et soit inspirées par des idéaux de solidarité, d'éducation et d'émancipation. Aujourd'hui on passerait à un autre paradigme qui voudrait que ces institutions relèvent du monde de l'entreprise, et que dès lors, elles n'échappent pas à la concurrence et se fixent des objectifs d'efficacité et de rentabilité. Jadis on servait les personnes, aujourd'hui on les gère. Jadis, on éduquait, aujourd'hui on formate. Hier, on émancipait, aujourd'hui on cadre. Votre méfiance voire votre résistance à certaines injonctions de l'État me semble plus que légitime. Au fond, ces injonctions consistent à faire mieux avec moins de moyens, tout en protocolisant et évaluant tout ce que l'on fait. Je comprends que le travailleur social ait envie de résister à tout cela au nom de l'autre qui souffre, *l'autre pour lequel je dois tout et à qui je dois tout*. Pour autant, cette analyse ne me paraît pas tout à fait suffisante. En effet, il me semble que la présente crise ne s'explique pas uniquement comme un douloureux passage des belles idées républicaines aux sordides idées néolibérales. La situation s'avère plus compliquée que cela. René Char le disait très bien : *Le mal vient toujours de plus loin qu'on ne croit et ne tombe pas toujours sur la barricade qu'on lui a choisie*. Cela signifie que nous croyons toujours que, pour résister au mal, nous allons mettre des barricades qui vont empêcher toutes ces pressions (évaluations, contrôle, protocoles etc.) Ce que je trouve intéressant chez René Char, c'est qu'il ne s'est jamais lové dans la posture du grand résistant. Il a été résistant sans jamais perdre de vue la complexité de la vie éthique, contrairement à Aragon et Sartre qui ont été moins résistants que lui. Ce que nous dit Char, c'est que parfois, nous ne mettons pas les barricades au bon endroit. La ligne Maginot était censée empêcher les Allemands de revenir, mais naturellement ils ne sont pas passés par là.

Pour finir, je dirais que se limiter à cette posture éthique vis-à-vis des injonctions de l'État ne me paraît la meilleure conduite possible. Le travailleur social est forcément objet d'injonctions paradoxales. Malgré ces exigences qui sont de l'ordre d'un néolibéralisme éhonté, il vous est demandé d'être attentif à la singularité du cas du malade, et à avoir une conduite éthique plus adaptée. Tout n'est pas univoque, car nous nous trouvons dans un monde en crise, où le vieux tarde à mourir et le neuf tarde à naître. Nous nous en trouvons désorientés. Le monde social est en crise, mais une crise qui est difficile à analyser. Je terminerai en donnant la parole à Jean Giono qui dans son dernier texte *De certains parfums* dit : *La grande nécessité pour survivre dans les conditions les plus critiques qu'un homme puisse connaître de ce qui pourrait apparaître comme le luxe même à savoir le parfum*. Il conclut son texte en écrivant : *Le parfum n'est pas un luxe, ou alors il est le plus indispensable des luxes. Les parfums permettent d'affronter et souvent de vaincre les mystères les plus terribles*. Giono nous décrit trois mondes en crise qui s'apparentent un peu au monde du travail social : le désert de Gobi., la jungle de l'Inde et la mer déchaînée au sud du cap Horn. Ce sont des mondes sans repères, des mondes « immondes » où l'on a tellement perdu le nord que l'on n'est même plus à l'ouest.

Commençons par le désert de Gobi. *Quand on va de Merv à Balkh, écrit Giono, on traverse une étrange steppe désolée. Tout y est mouvant et indécis. Ne s'y hasardent que les hors-la-loi. Sables, rochers, dunes, marécages, rien n'y est défini, tout est indécis. Ce qui terrifie surtout, c'est l'imprécision. On préférerait être sûr de quelque chose, même de la mort, mais on est sûr de rien, cette région n'a pas de nom. On y voit des fleuves qui changent de place : ils coulaient nord-sud, ils coulent est-ouest. Ou bien ils retournent à leur source ou brusquement disparaissent presque sous nos yeux.* Cette description du désert de Gobi me fait penser au paysage du travail social. Vous recevez des injonctions pendant quelques années, puis soudain on vous demande de faire tout le contraire. Giono dit que la plupart des hommes embarqués dans cette région du désert de Gobi n'en reviennent jamais. Les seuls qui ne s'y perdent sont ceux qui s'étaient dotés d'un minuscule baluchon où se trouve un parfum. Ce parfum, chacun doit composer le sien avec les ingrédients qu'il désire. Il deviendra alors un viatique, un guide. Ensuite, le deuxième monde où les repères se perdent est la jungle de l'Inde. C'est une métaphore qui paraît judicieuse pour évoquer la mise en concurrence des travailleurs sociaux. Je vous renvoie aux travaux de Christophe Dejours qui traite de cet appel à la concurrence généralisée (entre les individus et entre les institutions). Les acteurs sociaux évoluent donc dans un climat de méfiance dissuasif. Or, nous savons parfaitement que la méfiance renforce la méfiance, alors que la confiance appelle au dévouement. Voilà ce que dit Giono de la jungle.

Enfin, le troisième espace est la mer déchaînée en bordure du Cap Horn. Comme le dit Giono avec humour, c'est un lieu qui ne *prédispose pas à la franche rigolade*. En effet, dans ces lieux terribles, la plupart des bateaux sombrent très vite. Si on en a le temps, on met à la mer des chaloupes qui sont *vite projetées comme des toupies vers l'inconnu*. On ne les revoit jamais. Les seuls marins qui sont arrivés à survivre sont ceux qui se sont confiés à un parfum, ou plutôt à une odeur de baleine, *un parfum si violent, si épicé malgré les bourrasques qu'ils s'en retrouvèrent requinqués. Ils se mirent sur la piste de ce parfum, et furent sauvés*. Il me semble en effet que ce qui passerait pour un luxe peut s'avérer absolument nécessaire en tant de crise. Évidemment, ce ne sont que des métaphores. J'invite le travailleur social à se confectionner son petit baluchon pour se repérer et pour ne pas sombrer alors qu'il vit des déchirures qui le découragent. Il arrive d'ailleurs que ces déchirures aillent jusqu'à des états schizophréniques, où l'on est amené à mentir à l'évaluateur. Je vous invite à mettre trois ingrédients dans votre petit balluchon, évidemment pas trois parfums, mais un peu de droit, de la déontologie et beaucoup d'éthique, à proportions différentes selon les moments. Il n'est pas impossible que vous parviendrez grâce à cela à trouver vos repères dans les paysages de désert ou de jungle.

Jean Giono, *De certains parfums*

Sous les Han, l'aristocratie chinoise se servait abondamment de parfums artistement agencés, surtout à l'époque de la chasse impériale. En temps normal, quelques grains d'anis et de coings suffisaient, mais quand rhinocéros et tigres surgissaient du noir des forêts ou du brouillard des marécages, quand il fallait se mettre en frais nu et sans âme devant les bêtes féroces, quand tigres, léopards, cerfs, sangliers, ours géants, pêle-mêle pourchassés, éclataient en griffes et dents, alors on avait besoin d'un parfum spécial pour rappeler l'âme. Ce parfum spécial était combiné par des chimistes. Leur pharmacopée a laissé des recettes : elles n'utilisaient que des poudres telluriques. Il s'agissait de piler et de mélanger du silex, du porphyre, de la serpentine, et souvent des pierres dites communes.

Ce ne sont que tempêtes, tourbillons, diableries de fin du monde, neige, grêle, ouragans qui tournent dans le sens des aiguilles d'une montre autour des dépressions, mais en sens inverse autour des aires anticycloniques, avec de forts effets de mirages qui déforment même l'imaginable.

En conclusion, je dirais que le fonctionnaire (qui n'est pas un hypocrite) est déchiré, et que certes il est légitime de proclamer qu'étant fonctionnaire, il n'en est pas moins homme, pour



faire valoir qu'il est d'abord au service du pauvre malgré le règlement. Mais en rester là, c'est risquer de se figer dans la posture d'Antigone et de mal accomplir son travail. Qu'il n'oublie pas d'être Créon de temps en temps parce qu'en effet il n'y a pas que l'autre, il y a aussi le tiers. Au fond, la leçon consisterait à affirmer que pour être fonctionnaire, on n'en est pas moins homme, mais aussi que pour être homme, on n'en est pas moins fonctionnaire.



DÉONTOLOGIE, « RÈGLES DE L'ART » ET ÉTHIQUE DANS LES PRATIQUES D'ACTION SOCIALE

TABLE RONDE DÉBAT



INTERVENANTS :

■ ÉRIC FIAT,

Philosophe

■ CHRISTINE DALEAU,

représentante de l'Association
Nationale des Assistants de Service
Social (ANAS) ;

■ FRANÇOIS ROCHE,

représentant de la commission éthi-
que et déontologie du Conseil Supé-
rieur du Travail Social

■ CAROL KNOLL,

Directrice des solidarités au Conseil
Général du Doubs

■ PHILIPPE DUCALET

Avant de commencer la table ronde, peut-être que certains d'entre vous ont des questions ou des suggestions à soumettre à Éric fiat. Je me hasarde à une première question. Dans le secteur du travail social se trouvent effectivement des Créon et des Antigone, et ni l'un ni l'autre n'ont tout à fait tort ni tout à fait raison, mais à un moment donné il s'agit de trouver des espaces pour qu'ils puissent exposer l'un à l'autre leurs raisonnements, afin de sortir de cette opposition. Par exemple, dans le secteur de la santé (dans les CHU, les hôpitaux ou les cliniques) sont mis en place des commissions, des espaces ou des cellules éthiques où cliniciens, juristes et parfois même professeurs de philosophie discutent des difficultés et des apories. C'est justement dans ces espaces qu'il peut y avoir une co élaboration. Que pourriez-vous nous proposer comme manière d'envisager que Créon et Antigone se rencontrent ? Y a-t-il de bonnes manières d'imaginer ces rencontres et de moins bonnes ? À quoi devons-nous être attentifs ?

■ ÉRIC FIAT

Je ne sais pas très bien comment répondre à votre question. Il est vrai que le secteur hospitalier a un peu d'avance sur le secteur social de ce point de vue-là. Il est également vrai que l'on s'est rendu compte que mêmes de bonnes idées pouvaient avoir des effets pervers. Sur le papier, l'idée de créer des espaces de parole réunissant des personnes d'horizons différents afin de chercher le moindre mal en commun est magnifique. Montaigne disait que lorsque nous nous méfions de nos propres lumières et les jugeons insuffisantes pour éclairer la situation présente, nous devons limer notre cervelle à celle d'autrui. J'y vois là l'idée à l'origine des commissions d'éthique. Cependant, nous rencontrons plusieurs risques. Tout d'abord, il ne suffit pas de réunir des personnes



différentes et de dire que tous ont voix au chapitre de façon équitable pour que ce soit le cas. Le mandarin, par exemple, est plus habitué à parler en public que l'aide soignante. Il peut arriver que l'aide soignante, intimidée par le contexte, n'ose pas s'exprimer. Il s'agit donc de faire en sorte que l'espace en question soit réellement un espace de délibération en commun. D'autre part, ce type de commissions peut être perçu par ceux qui n'y participent pas comme une confiscation de l'éthique par des savants qui prescrivent ce qu'il faut faire. Le risque de se déconnecter de la réalité guette aussi les commissions les plus démocratiques. Les deux écueils sont donc l'existence de comités fictifs et l'existence de comités qui s'érigent en comités normatifs en oubliant la réalité du terrain. En revanche, ces risques ne doivent pas faire obstacle à l'organisation des comités, ils permettent seulement de rester vigilants. Il existera toujours d'autres lieux de délibération que ceux prévus à cet effet. Ce sont d'ailleurs des situations très courantes dans le quotidien des professionnels. L'éthique est une chose trop sérieuse pour la laisser aux seuls philosophes ou aux seuls membres du comité. Il est donc nécessaire que les gens en dehors du comité soient là pour l'aiguillonner et l'inquiéter. Mon expérience m'a montré que l'on constate souvent un essoufflement des comités organisés à cause des exclusions, des auto-exclusions ou des luttes d'égo.

■ PHILIPPE DUCALLET

Il est effectivement important de noter cette tendance du secteur sanitaire – qui se déporte dans le secteur médico-social et qui pourrait s'élargir au secteur social – de rendre systématique la mise en forme des questions éthiques à travers des comités, en pensant que cela suffit pour régler les problèmes.

■ ÉRIC FIAT

En effet, la commission d'éthique ne doit pas devenir la cerise sur le gâteau sans cerises. L'éthique relève d'une pratique et non d'un discours.

■ FRANÇOIS ROCHE

JJe n'ai pas lu Sophocle comme vous, mais personnellement je suis tombé amoureux d'Antigone. J'ai trouvé qu'elle avait un argument valable, que vous n'avez pas employé, qui est l'amour fraternel. La fraternité est une grande valeur dans le secteur social notamment. Elle avait donc une raison qui n'existait pas chez les Grecs, mais que l'on a inventée depuis : les droits de l'homme et la dignité. Je considère la dignité comme la valeur des valeurs qui a un énorme avantage en termes d'éthique, qui est qu'elle peut être utilisée en droit. On peut très bien, je trouve, face à Créon, Thèbes ou son propre tribunal intérieur, accuser l'indignité pour plaider au nom de la dignité. Quel est votre sentiment vis-à-vis de cette lecture ?

■ ÉRIC FIAT

Je dois résister à la tentation de me lancer dans une longue discussion sur Antigone. Créon est l'oncle de Polynice, et ce serait faire un mauvais procès à Créon que de croire qu'il ne l'aimait pas. Quant à l'amour fraternel, ce n'est pas la même chose que la fraternité. En effet, la fraternité commence quand on considère comme un frère celui qui n'en est pas un. Or, nous savons tous que l'amour familial peut provoquer le meilleur et le pire – d'ailleurs, toutes les tragédies sont des affaires de famille. L'amour au sein de la famille doit être tenu en respect par le respect, qui est force de distanciation. Le respect et l'amour doivent se surveiller mutuellement. Parce qu'on peut aimer sans respecter et respecter sans aimer. Le mari jaloux ne respecte pas sa femme, et



la mère abusive ne respecte pas son fils. L'amour fraternel qu'Antigone éprouve pour Polynice est peut-être le commencement de la fraternité, mais la structure de famille de la tragédie ne permet pas le respect et la distanciation. Ceci étant, je suis tout à fait d'accord avec vous pour dire que si Antigone n'a pas inventé la notion des droits de l'homme (notion qui par ailleurs brille par son absence dans le monde antique), elle en eut cependant peut-être l'obscur intuition. Les droits de l'homme, c'est l'idée que le simple fait d'être homme donne des droits et une dignité. Chez les Anciens, il n'existe que des droits propres aux habitants d'une cité donnée. Aujourd'hui, la dignité est pour nous la chose du monde la mieux partagée. Il y a cent cinquante ans, les malades se trouvaient à la charité où il fallait les soigner par amour, dans des lits avec un crucifix au-dessus. Aujourd'hui, le crucifix est remplacé par une charte du patient hospitalisé dans laquelle il est question du respect de la dignité de la personne âgée. Le respect de la dignité a donc succédé à l'amour du prochain. Si l'on parle du respect de la dignité de la personne, c'est que l'on considère qu'il suffit d'être pour être digne, que la dignité est contemporaine de l'humanité. Dans le monde latin, en revanche, la dignitas était une charge publique réservée aux citoyens masculins. Par conséquent, ce qui était privilège est devenu bien commun, ce qui était apanage est à tous donné. Antigone a certainement pressenti les droits de l'homme et la dignité de tout homme, mais elle les a uniquement pressentis. Elle a pressenti la fraternité, mais s'est contentée de l'amour fraternel. Enfin, elle a pressenti la dignité intrinsèque, mais elle en est restée à la dignité de son frère. C'est cela que je lui reprocherais malgré tout, et c'est pour cela que je ne suis pas autant amoureux d'elle que vous.

■ PHILIPPE DUCALET

Carol Knoll, vous êtes travailleur social de formation (éducatrice). Vous êtes aujourd'hui directrice des solidarités au conseil général du Doubs. Pouvez-vous nous expliquer de quelle manière ces notions de déontologie, de règles l'art et d'éthique peuvent être appliquées, et quelle en sont les difficultés et les limites ?

■ CAROL KNOLL

Après ces interventions, la mission d'incarner le fonctionnaire et l'institution – dont nous avons beaucoup parlé au cours de ces deux journées – me revient. Je vais incarner à la fois le fonctionnaire et le haut fonctionnaire, puisque j'ai été formée à l'INET, l'INET étant à la fonction publique territoriale ce que l'ENA est à l'État. Aujourd'hui, il ne fait pas bon être fonctionnaire. Je vous invite à lire le livre d'Aurélié Boullet, alias Zoé Shepard – ne l'achetez pas mais lisez-le. En effet, les fonctionnaires y sont décrits non seulement comme des paresseux mais surtout comme des cons. D'ailleurs, l'un des protagonistes est surnommé par l'auteur « coconne ».

Nous ne sommes pas fonctionnaire par hasard, il faut obtenir un concours pour le devenir, et personne ne nous oblige à passer un concours. Je nuancerais ce propos quand même en ce qui concerne les travailleurs sociaux et médico-sociaux, étant donné qu'ils ont trois étapes à passer : un concours à l'entrée de l'école (sélection avec un nombre de places limité), un examen, puis à nouveau un concours. De plus, les travailleurs médico-sociaux n'ont pas d'autre choix que d'être fonctionnaires, leurs principaux employeurs étant les fonctions publiques territoriales. J'aimerais revenir sur la proposition d'Éric Fiat selon laquelle lorsque l'on est fonctionnaire, on n'en est pas moins homme à travers un exemple concret. Un travailleur social, qui



donne satisfaction à sa hiérarchie, a pour habitude d'arriver en retard en dehors des plages obligatoires. Le cadre responsable est ennuyé par la situation, car le travailleur social honore son travail. Il décide donc de profiter de l'entretien d'évaluation annuel pour aborder timidement la question des retards réguliers. Le travailleur social lui fait valoir qu'elle a une activité sexuelle la nuit qui l'empêche de respecter les horaires. Partant de ce fait, je suis tentée de dire que pour être fonctionnaire, on n'en est pas moins femme.

Pour revenir sur des propos un peu plus sérieux, existe-t-il une éthique propre au social ? J'en étais convaincue quand j'étais éducatrice spécialisée. Aujourd'hui, ma vie professionnelle – et tout ce que j'ai entendu ici – m'incite à penser le contraire. Par exemple, l'article de la charte de déontologie des assistants de service social selon lequel il faut être attentif aux formes de son travail pour garantir une qualité d'intervention n'est absolument pas propre au travail social. Cet article s'applique à d'autres, par exemple à une personne chargée de déneiger une route. Si l' élu décide, par exemple à la suite de restrictions budgétaires de laisser la route enneigée, l'agent peut se sentir impliqué s'il arrive un accident.

En ce qui concerne le domaine que je connais, je vais livrer un exposé assez concret en m'appuyant sur des exemples auxquels je suis confrontée dans ma vie professionnelle. Aujourd'hui, nous faisons face à des travailleurs sociaux qui sont en quête de sens. Le constat est identique dans les départements, dans les associations ou dans les CCAS, et cela démontre bien que les problèmes ne sont pas tant liés que cela à la structure. Il semble qu'une crise identitaire couve, et j'utilise le mot « couve » parce que je ne suis pas persuadée que l'on en soit sorti. Certes, nous ne sommes pas démunis

de références déontologiques. Le secteur sanitaire et social regroupe des professions très codifiées, où la notion de secret professionnel est encore en cours d'élaboration. À cet égard, je voudrais poser la question de la place des décideurs politiques. Bien entendu, il convient de préciser que la proximité des fonctionnaires territoriaux avec les élus est beaucoup plus importante que celle des fonctionnaires d'État.

En tout état de cause, la question éthique du rôle des personnes issues des fonctions publiques se pose : sommes-nous là pour réparer, pour accompagner, pour agir auprès des personnes en difficulté, ou sommes-nous là pour assurer une certaine forme de paix sociale ? Tout cela interroge à la fois le positionnement des équipes de terrain, la structuration des réponses apportées par le premier niveau d'encadrement, puis le partage par les directions, la direction générale et par les élus. Dans cette assemblée, nous ne sommes pas forcément très représentatifs du travail social, car l'assemblée compte à peu près un tiers de travailleurs sociaux et deux tiers de cadres. Je me suis demandé si l'éthique n'intéressait pas les travailleurs sociaux, puis j'ai vu que sur la première présentation du CNFPT n'apparaissaient que les directeurs comme public cible – les travailleurs sociaux sont apparus dans une deuxième édition.

Pour revenir à la construction de références collectives en matière d'éthique, il me semble qu'il en revient le rôle à des organismes comme l'ANAS, le CSTS, et il me semble que c'est aussi le rôle des institutions. Nous avons parlé hier des transformations profondes du travail social ces dernières années, qui ne sont peut-être pas visibles à l'échelle du secteur lui-même, mais qui paraissent évidentes à l'échelle d'une carrière. Nous avons évoqué hier des facteurs de changement dus à la société polyarchique et



aux effets de la décentralisation. J'aimerais donner quelques exemples concrets. Nous assistons à un nombre croissant des réglementations et de dispositifs. Mais cela ne suffit pas. Par exemple, la mise en place du RSA a eu des impacts sur le fonctionnement des travailleurs sociaux sur le terrain. Avant le RSA, une partie du travail était consacrée aux personnes bénéficiaires du RMI. À partir de la mise en place du RSA, les personnes les plus employables ont basculé au pôle emploi. Par conséquent, les travailleurs sociaux ont à nouveau retrouvé les populations les plus fragiles et les plus difficiles à accompagner vers l'emploi. Naturellement, ce constat pose un certain nombre de questions, notamment sur la charge de travail et sur la reconnaissance du métier – c'est effectivement plus valorisant de voir les résultats chiffrés d'un travail d'accompagnement vers l'emploi.

En effet, aux approches qui étaient fondées sur le conseil et l'aide se sont substituées des approches en termes d'accompagnement et d'autonomisation. Au-delà du changement de vocabulaire, c'est vraiment la place de l'usager et du travailleur social qui est interrogée. Nous avons eu le témoignage hier d'une assistante de service social au sujet du remplacement du formulaire par la page blanche. Je vais prendre ma casquette de directrice des solidarités pour soulever un point : il a été dit que remplir le formulaire demande dix minutes et que pour remplir la page blanche, il vous faut une heure. Cela veut dire qu'en trois heures, soit vous recevez douze personnes, soit vous en recevez trois. Ce n'est pas du tout la même chose. L'expérience du groupe a manifestement été validée par l'institution. Cette approche-là doit-elle ne bénéficier qu'à une équipe dans le cadre d'une expérimentation ? Pourquoi pas. Doit-elle se généraliser à la collectivité ? Pourquoi pas. Quoi qu'il en soit, nous avons affaire là à une question d'éthique, parce que

si l'on prend plus de temps avec un usager, on en reçoit moins par ailleurs.

De plus, le contexte économique se dégrade aussi. Le nombre de famille vivant en-dessous du seuil de pauvreté grandit, à un moment où le budget des collectivités locales et des départements alloués aux aides financières est contraint. D'un autre côté, les besoins augmentent. Comment distribuer les aides dans ces cas-là ? Faut-il les répartir de façon équitable, ou continuer à individualiser davantage les instructions des dossiers ? C'est une question propre au travailleur social, mais c'est aussi une question à laquelle l'institution se doit de répondre. De mon point de vue, ce n'est pas au travailleur social de faire ce choix tout seul, par égard à l'équité de traitement des usagers. Par ailleurs pour l'avoir évalué avec des équipes, j'ai constaté un partage du temps de travail comme suit : un tiers consacré à la rédaction d'écrits professionnels – ce qui est légitime –, un tiers consacré aux déplacements, et un tiers au temps avec l'usager. Combien de travailleurs sociaux aujourd'hui ont cette vision-là de leur travail lorsqu'ils choisissent cette profession ? Ils imaginent sans doute que C'est plutôt quatre-vingts pour cent du temps qu'ils vont passer auprès de l'usager. Je vous invite à vous procurer l'ouvrage « devenir travailleur social pour bâtir une société plus solidaire » qui représente parfaitement bien la vision actuelle du travail social.

Aujourd'hui, quels sont les constats que je peux faire depuis le poste que j'occupe ? Je constate un personnel qui tient grâce un recours au temps partiel, et je pense que la féminisation de la profession n'explique pas tout. On compte quatre-vingt-quinze pour cent de femmes dans ma direction. Par contre, plus on monte dans la hiérarchie, moins on trouve de femmes. En effet les directeurs généraux adjoints dans le social sont pour deux tiers des messieurs. Dans mes équipes, plus de



cinquante pour cent des personnes sont à temps partiel. Je vois aussi des professionnels qui s'arrangent avec la réalité, ou qui arrangent la réalité. Quand nous estimons qu'une famille a absolument besoin d'une aide financière, nous faisons parfois appel à plusieurs commissions pour la demander. Nous pouvons avoir recours à la commission enfance pour mettre en avant l'aspect enfance en danger qui est un sujet sensible. Nous pouvons avoir recours aussi à la commission logement pour les problèmes de logement. Le travailleur social prépare plusieurs rapports et modifie ses argumentaires en fonction des commissions. Cela a pour conséquence un gâchis de temps dans une administration qui n'est pas performante. Je sais que ce que j'évoque n'est pas uniquement anecdotique car les travailleurs sociaux passent réellement du temps sur ces dossiers. Je vois aussi les travailleurs médico-sociaux qui s'engagent dans formations longues et qualifiantes, qui s'engagent par exemple vers la médiation sociale et vers la psychothérapie qui sont nécessaires dans leur travail. Or, les conseils généraux n'embauchent plus ou quasiment pas de psychothérapeutes à temps plein. Quid après de ces travailleurs sociaux qui auront une compétence supplémentaire qui ne sera pas forcément valorisée dans leur travail quotidien ? Je vois des agents et des cadres qui s'accrochent à l'éthique lorsqu'elle n'est pas nécessairement mise en question. Soit ils s'y accrochent par esquive – le principe d'autonomie de l'utilisateur peut dériver vers un prétexte à ne pas agir – soit ils s'y accrochent à cause d'une sensibilité exacerbée vis-à-vis de cette éthique. Par exemple, dernièrement un comité d'encadrement a été mis en place, occasion pour laquelle je demande à la directrice de la communication de venir – je trouve que l'on communique très mal dans le social. Celle-ci évoque le but de la communication qui est de vendre, non pas dans le sens de la marchandisation, mais dans celui

de faire connaître l'institution. À ce moment-là, un de mes collaborateurs réagit de façon très vigoureuse, en mettant en avant un discours sur le gagnant-gagnant – la marchandisation du social – et sur le don et contre-don – qui est la réelle valeur du social. La directrice de la communication est sortie un peu interloquée. Il se trouve qu'elle-même partage ces valeurs-là. La différence se trouve plutôt au niveau du vocabulaire et de la perception des valeurs. Face à ce genre de situation, je n'ai pas de recette miracle à livrer. Je peux seulement vous faire part d'une expérience à laquelle François Roche a contribué. Le conseil général du Doubs a connu une nouvelle réorganisation en 2007, qui a mené à un mouvement de grève chez les travailleurs sociaux en 2008. L'objet de la grève des travailleurs sociaux était la revendication de postes – qu'ils ont obtenue rapidement – mais aussi, et surtout l'exigence d'un retour aux fondamentaux de leur travail. Cette mobilisation concernait surtout les assistants de services sociaux de polyvalence, qui se considéraient comme la « poubelle » (terme qu'ils ont utilisé) par rapport aux services spécialisés mis en place par le département – notamment pour le RMI et l'unité enfance-familles. Ils se sont donc interrogés sur le sens de leur métier et sur leur identité professionnelle. Les assistants de services sociaux de polyvalence se plaignaient aussi de trop de procédures. Suite à ces revendications, nous avons lancé une recherche-action que je ne détaillerai pas ici car vous n'en verriez que l'extérieur et non l'essence. L'idée centrale était de donner la parole aux travailleurs médico-sociaux afin de les replacer au cœur de leurs actions. C'est à cette occasion que nous avons sollicité François Roche dont l'intervention a permis à tous de se ressourcer et de redonner du sens au travail social. L'idée de cette démarche était donc de permettre l'expression de questions, de respecter des identités professionnelles et de construire des réflexions communes.



C'est certainement entre ces trois axes que se trouve l'équilibre à élaborer.

Par ailleurs, le risque de perte de sens et le risque de repères éthiques n'est plus propre au social, ils guettent l'ensemble de collaborateurs des collectivités territoriales. Nous sommes tous aptes à enrichir nos réflexions, à refuser les pressions lorsqu'elles exigent de nous l'impossible : faire plus et mieux avec moins de moyens. Mais la décision n'appartient pas aux travailleurs sociaux, elle appartient aux décideurs que sont nos élus territoriaux. Le rôle du travailleur social est de faire remonter les informations aux élus, qui doivent faire preuve de courage pour dire à quoi on renonce, si on fait le choix d'accompagner tout le monde, ou si on décide de cibler certaines populations. En conclusion, si l'expression au sujet de ces problèmes est nécessaire, elle doit être collective, et s'étendre au-delà du travail social.

■ PHILIPPE DUCALLET

À présent, nous allons donner la parole à François Roche.

■ FRANÇOIS ROCHE

J'interviens au nom du Conseil supérieur du travail social. Il a été créé en 1984 sous l'impulsion de Nicole Questiaux. Il compte cinquante à cinquante-huit membres et il est hébergé par la DGCS (au ministère des Affaires sociales). Théoriquement, c'est le ministre des Affaires sociales qui préside cette instance de conseil. Le conseil est composite, on y trouve des représentants des salariés, des employeurs, des ministères, des grands partenaires, des acteurs de la formation et des personnes qualifiées. Je fais moi-même partie de ces personnes qualifiées depuis vingt ans à peu près. Je suis coordinateur actuellement de la Commission éthique et déontologie au sein du conseil supérieur, qui

lui-même produit des ouvrages aux éditions des Hautes études de santé publique (à Rennes). Le conseil supérieur émet également des avis publiés par la presse. Nous allons discuter lundi prochain en assemblée plénière par exemple, d'un avis sur les remontées d'informations nominatives. Je pense que l'assemblée sera houleuse, car ce sont des travaux délicats. Il s'agit par exemple de dire que du point de vue de la commission éthique, il n'y a d'aucune manière à faire remonter des informations nominatives au service de la direction départementale de la cohésion sociale qui les demandent parfois (ou d'autres services préfectoraux). De la même manière, nous avons émis des avis par exemple sur des grandes politiques (comme la protection de l'enfance) ou sur des sujets plus pointus comme les conditions de participation des travailleurs sociaux aux comités locaux de sécurité et de prévention de la délinquance. Peuvent-ils, doivent-ils parler, et dans quelles conditions ? Ces questions font partie des problèmes que nous traitons.

J'interviens également au nom de ma propre expérience. Je suis travailleur social, j'ai été directeur de formation, et je suis également président d'un comité d'éthique départemental. À cet égard, je me dois de connaître les situations qui s'enchevêtrent entre ce qui est purement éthique et ce qui est organisationnel. C'est pour cette raison que je voudrais parler des différentes causes des problèmes éthiques rencontrés par les travailleurs sociaux. En effet, c'est dans l'action que se posent ces problèmes éthiques et pour l'action – pour résoudre les problèmes de l'action – que l'on doit créer une déontologie.

Je vais citer quelques éléments, et j'approuve absolument la problématique générale de ce colloque et la volonté commune de chercher des règles de l'art. Tout d'abord, il me semble qu'il y a des oppositions entre ce que j'appelle l'administration de ressources



et la prise en compte de la singularité. En bref, par les temps qui courent, les grandes administrations et les grands services de l'action sociale ont des responsabilités et des obligations considérables, et peu de moyens. Ils cherchent donc à distribuer le mieux possible les ressources et à les administrer. Il y a quand même une obligation des élus et des travailleurs sociaux de veiller à ce que chacune de ces ressources soit adaptée à la singularité des situations. Nous sommes donc confrontés à une tension entre ces deux éléments. Je décrirai cette tension à travers cinq entrées. La première est la posture et les habits. Quand on rencontre un usager, est-ce que l'on porte les habits du représentant de l'administration ou est-ce que l'on adopte la posture du complice en face de quelqu'un en difficulté ? Il y a deux types d'habits, deux types de postures, et bien évidemment une tension entre les deux. Le deuxième élément est l'objet du travail. Beaucoup de travailleurs sociaux sont devenus des experts en dispositifs, et sont devenus très habiles pour obtenir ce qu'ils veulent de façon stratégique. L'objet du travail risque alors de devenir le dispositif et son maniement, au détriment parfois de la relation avec la personne, de l'empathie et de la confiance. Le troisième élément est le terrain de l'action. Nous l'avons déjà évoqué, mais je serai encore plus sévère que Carol Knoll. J'ai carrément l'impression que les travailleurs sociaux que j'entends parler ne passent même pas un quart de leur temps seulement en face à face. Le reste du temps est passé au guichet ou derrière l'ordinateur, et ce pour de bonnes raisons. Il n'empêche que le changement des proportions de temps passé dans tel ou tel lieu a terriblement affaibli le versant de la rencontre. Le quatrième point est l'abstraction et le général. On observe de plus en plus la tendance à raisonner, à travailler et à échanger entre nous à partir de notions générales et abstraites, à travers des catégories, des items, des progiciels et des

procédures. Cette tendance va à l'encontre des nuances, des hésitations, du doute et des erreurs – somme toute du singulier – nécessaires au travail. L'informatisation y participe, bien sûr, mais elle n'en est pas la cause. Enfin, le dernier aspect que je souhaite évoquer est la tension entre deux volets : l'usage de solutions préexistantes et la convention de solutions à un problème sur lequel on se penche avant même de rechercher la solution. Je constate en effet actuellement que les fonctionnaires comme les travailleurs sociaux ont la fâcheuse tendance à se placer d'abord du point de vue de la disposition à manier des solutions avant d'entendre le problème et de s'y soumettre. Voilà les premiers éléments que je verse pour identifier les problèmes déontologiques. Il ne s'agit pas forcément de questions qui divisent les uns ou les autres, mais des éléments qui caractérisent une tendance actuelle très marquée.

Ensuite, j'évoquerais les dilemmes existants entre droit théorique et droit effectif. À ce sujet, je vais vous relater deux histoires que des mandataires judiciaires m'ont racontées. Il s'agit du droit de quelqu'un qui avait ce que j'appelle le « syndrome de Diogène ». Cette personne vivait dans un désordre considérable dans lequel il se trouvait bien, mais qui indisposait le logeur, les voisins et sa famille. Il faisait valoir à tout le monde qu'il avait le droit de vivre comme il l'entendait. La mandataire judiciaire qui allait le voir se trouvait donc en plein dilemme, parce qu'elle était à la fois dûment missionnée pour rétablir le bon ordre, voire la paix sociale et à la fois confrontée à la loi, à savoir le consentement et le libre droit de la personne. L'autre affaire concerne une autre mandataire judiciaire qui exerçait en milieu rural dans le Cantal. Elle avait en charge une vieille dame habitant un hameau très peu peuplé. Elle a seulement réussi à lui faire installer le téléphone. En réalité, le problème est que la fonction des charges de



travail et des moyens mis à disposition pour les frais de déplacement, la mandataire n'a la possibilité d'y aller tous les six mois et de téléphoner tous les deux mois. Est-il possible d'appliquer la loi ? Le droit à entretenir une relation, à connaître les besoins et les attentes de la personne et sa situation pour la protéger est respecté théoriquement, mais nous faisons face ici à un écart énorme entre le droit théorique et le droit effectif. Un autre exemple : je fais partie d'une association qui s'occupe d'hébergement. Il y a trois mois, la DDCS et le préfet faisait la chasse aux places, voire aux personnes. Depuis quelques jours, avec l'arrivée du froid, tout est ouvert, l'hébergement d'urgence est ouvert et des familles dont on ignorait l'existence arrivent sur aucun critère, mais selon la même loi de mise à l'abri inconditionnelle. La loi reste la même, mais le temps a changé, et les critères aussi. De même, nous faisons le constat de situations courantes en protection de l'enfance, où les listes et la durée d'attente sont très longues, y compris dans les cas où le juge a estimé nécessaire qu'il y ait une protection judiciaire et éducative pour un enfant, et qu'une association missionnée soit empêchée d'agir parce qu'elle ne dispose pas des postes pour exécuter le mandat. Ainsi, sous sa responsabilité mais sans action, un mineur peut rester non protégé pendant six mois ou un an. Où est le droit déclaré, celui qui est accessible ici et maintenant ? Voilà des tensions et des causes de problèmes déontologiques et éthiques.

Je souhaiterais évoquer aussi le secret, question que je traiterai en rapport avec la loi et les textes d'application. En effet, les modalités d'application provoquent une dégradation de la loi elle-même, ainsi que de ses valeurs, de sa volonté et de sa responsabilité. Je fais partie de ceux qui défendent ardemment le secret, et je prétends que le secret partagé n'existe pas. Je défie les juristes – et quiconque – de trouver dans la

loi le terme de secret partagé. Par contre, il abonde dans les instructions et dans les circulaires. Dans la loi, il est seulement question du partage d'informations à certaines conditions. Il y a souvent dans notre secteur beaucoup de déviations qui font qu'on ne s'en tient pas strictement aux données du problème. Le secret est le secret. C'est pour cette raison que je ne suis pas d'accord non plus avec certains analystes (notamment de l'ANAS) qui considèrent que les notions de discrétion et de confidentialité sont équivalentes à la notion de secret. Le législateur a distingué le secret du confidentiel justement à dessein. Il a refusé, à l'issue de longs débats, d'inscrire le secret partagé dans la loi, et a préféré le partage d'informations dans certaines situations. Il me semble indispensable d'être attentif à la nature même de tensions et des dilemmes, et de faire en sorte d'éviter ce que j'appelle la « dégradation dans les déclinaisons ».

Il me semble, d'autre part, que l'effacement des spécialités constitue une source de problèmes déontologiques. La « réformite » que nous connaissons au niveau national implique une tendance à tout mélanger, à tout broyer. Le management des entreprises – qui a énormément évolué d'ailleurs – a été transposé à notre secteur de façon beaucoup trop mécanique. Cette tendance considère qu'il faut absolument respecter les spécialités, les qualifications et les identités. J'ai vécu ce genre d'excès en tant que président du comité d'éthique du conseil général du Puy de Dôme, lorsque j'ai joué le rôle de médiateur pour un conflit très dur entre soixante-neuf assistantes sociales qui ont été condamnées disciplinairement. Les assistantes sociales considéraient ce conflit comme éthique. De mon point de vue cela n'en était pas un. En tout cas, pour le président du conseil général, l'éthique n'existait même pas, les situations étaient blanches ou noires, et il y avait subordination

ou insubordination. Finalement, il a tranché dans le sens de l'insubordination en niant les particularités de l'exercice professionnel et les problèmes d'organisation et de qualification du personnel. Je voudrais évoquer également le déni d'expertise qui résulte, d'une part, du remodelage des évaluations par les cadres techniques qui ne signent pas les modifications de textes, et d'autre part, de la multiplication des commissions d'admission, d'évaluation ou d'orientation qui reprennent les éléments de l'évaluation précédente. Or, la première évaluation est essentielle car elle est liée à la rencontre, et elle définit le problème. De plus, les commissions organisées suite à la première évaluation sont souvent impudiques pour la confusion des situations, qui apparaît dans leur manière de traiter les problèmes. Les appréciations et les décisions émanent de personnes d'horizons hétérogènes, qui ont des références totalement dissemblables. J'irai jusqu'à dire que, la plupart du temps, ces commissions manquent même d'un véritable président capable de prononcer un arbitrage au nom d'un réel choix politique. Enfin, le dernier paramètre de ce déni d'expertise est la pression qui augmente sur les travailleurs sociaux, à qui l'on attribue le mythe de détenir la vérité absolue dans le secteur, vérité qu'ils devraient révéler. Personnellement, je dirais surtout que l'on parvient très mal à communiquer sur le peu que l'on sait, et que la maîtrise du réel est une illusion terrible. Voilà pourquoi je parle de déni d'expertise et d'évaluation. Il me semble que les auteurs Roger Bertaux et Philippe Hirlet ont très bien exprimé ce problème dans leur ouvrage *Entre nécessité et vertu*. Ils y démontrent comment, dans notre secteur, les marges de manœuvre laissées dans le temps aux travailleurs sociaux et aux fonctionnaires ont été réduites au nom de l'amélioration des performances et de l'affinement des consignes et des orientations.

En ce qui concerne les règles de l'art, il me semble que le travailleur social doit être artisan, c'est-à-dire qu'il doit travailler sur mesure la dimension éthique dans l'action sociale. Je ne vais développer la définition de l'éthique. Éric Fiat a abordé la question aristotélicienne de la délibération réfléchie, débat qui permet d'élargir son point de vue, de prendre en compte plusieurs entrées, et d'essayer de chercher des valeurs, même contradictoires. En effet, le débat, lorsqu'il n'est pas soliloque, permet d'entendre la vérité de l'autre sans la préjuger mauvaise. La délibération réfléchie est donc liée à la confrontation d'arguments. Personnellement, je voudrais soulever le deuxième élément de la démarche éthique chez Aristote qui est le jugement prudentiel. Il s'agit d'une réflexion qui débouche sur une prise de responsabilité qui, elle-même, engendre une décision pour trancher et pour engager une action de façon responsable. La délibération doit être conclue par un jugement prudentiel. La notion de prudentiel me parle, non pas dans le sens du principe de précaution qui est trop valorisé actuellement, mais dans le sens d'une recherche de prudence qui analyse les conséquences immédiates et à terme d'une prise de décision. De mon point de vue, ce principe de jugement prudentiel est une référence universelle, elle n'est pas une prérogative des assistants sociaux. C'est à ce titre que je suis convaincu que le droit de retrait est inadmissible pour certains praticiens et professionnels. Nous sommes confrontés à des problèmes éthiques, à des résistances, et même à des désaccords insolubles, mais le droit de retrait au nom de valeurs personnelles intangibles me paraît impossible. Lorsqu'il y a une délibération éthique, il y a une délibération à l'égal des différents arguments.

D'autre part, l'éthique me paraît pertinente pour d'autres raisons, notamment pour ce qui a trait au traitement et à la diffusion d'informations. En effet, on manie de plus en



plus d'informations et des outils de plus en plus complexes, qu'on maîtrise peu ou pas souvent. Les informations sont conservées et transmises de façon extrêmement imprudente, et nous admettons ne pas maîtriser ces outils. Je l'ai vu moi-même dans le comité éthique où nous avons inventé un fichier maison entre auxiliaires de puériculture, puéricultrice et assistantes sociales pour donner toutes les caractéristiques des dangers pour les avis de grossesse et toutes les informations confidentielles que cela implique. J'ai vu également les dérives d'un système informatisé de gestion des agendas qui contenait les RTT, et qui incitaient les responsables à connaître les motifs des dépassements d'horaires, les noms et lieux des familles visitées. Le système d'outils partagés rendait publiques toutes les informations. Ces imprudences et les atteintes qui peuvent en découler sont en mesure de soulever la nécessité de la réflexion éthique universellement partagée entre fonctionnaires et travailleurs sociaux.

Enfin, il me semble que c'est à nous d'être auteurs d'une ligne de conduite déontologique. La déontologie sert spécifiquement à dégager des lignes de conduite individuelles et communes. Nous l'avons déjà signalé, il n'existe pas une mais des déontologies. En effet, une déontologie fait référence à un corps, à un collectif de références dans lequel les uns et les autres peuvent se reconnaître. Malgré tout, nous devons réfléchir et agir au-delà des déontologies existantes – bien que je sois favorable au corporatisme positif. Ce que nous proposons en tant que membres du Conseil supérieur du travail social, c'est le concept – terme un peu pompeux – de « transprofessionnalité ». Cela consiste, pour nous qui voulons dépasser les cloisonnements dans l'action sanitaire et sociale notamment, à considérer qu'il existe bien des professions et des spécialités, mais qu'elles présentent des limites. Dès lors que l'on sait

admettre qu'il y a de limites et que l'on reconnaît les insuffisances, on est en mesure de faire appel aux autres. C'est alors qu'on découvre leurs capacités, non pas pour effacer les siennes, mais pour en créer de nouvelles. Par exemple, tous les acteurs qui ont travaillé en réseau pour la lutte contre le sida ont mis en place des formations et des ressources transprofessionnelles qui vont au-delà de chacune des qualifications professionnelles. Il n'y a aucune raison que cela ne puisse pas s'appliquer aux déontologies et aux conduites à tenir.

En conclusion, je dirais qu'il est effectivement possible de servir l'intérêt général tout en respectant la singularité des personnes. Les deux principes sont parfaitement compatibles, mais à des conditions très exigeantes. Pour résumer, ces conditions sous-entendent d'abord la possibilité permanente d'exprimer le questionnement, ce qui n'est pas évident partout. Ensuite, il s'agit de reconnaître les différences entre les identités et les valeurs. La troisième condition est que les finalités puissent l'emporter pour pouvoir avancer. Enfin, le dernier élément primordial est le temps et la disponibilité accordés à cet égard. La commission éthique à laquelle j'appartiens se charge de développer la valorisation et la connaissance de toutes les instances qui fleurissent. Je suis personnellement très optimiste vis-à-vis du fait que la réflexion éthique se mette en place à travers ces instances. Certes, elles sont parfois inachevées ou inégales, mais elles sont toutes dignes d'intérêt. Nous veillons donc à faire en sorte que la réflexion éthique soit appuyée par des échanges et des outils. Enfin, je voudrais terminer mon intervention en rappelant que la recherche de sens est inhérente au travail social, et qu'elle est la préoccupation permanente du fonctionnaire, mais que malgré cela, elle ne doit pas s'accomplir dans le morcellement de chaque acte et de chaque mission. C'est précisément d'un point de vue



global qu'elle peut se réaliser, voilà pourquoi j'en appelle pour nous tous, fonctionnaires ou travailleurs sociaux, à une vision élargie.

■ PHILIPPE DUCALET

Vous disiez tout à l'heure que l'expression de transprofessionnalité est un peu pompeuse. Je voulais vous rassurer en précisant que depuis vingt ou vingt-cinq ans maintenant Edgar Morin et d'autres personnes ont créé l'Association internationale pour l'intertransdisciplinarité et professionnalité. Si cela peut paraître pompeux, cela reste malgré tout d'une grande pertinence. Au sujet du temps, vous disiez que la tendance était de se diriger vers les solutions toutes faites plutôt que d'aborder et d'élaborer le problème. C'est un aspect qui a été mis en lumière par les sociologues des organisations, et notamment March et Simon, qui s'étaient rendus comptent à travers leurs travaux que les cadres passaient très peu de temps sur les problèmes, et que par conséquent ils allaient vers des solutions qu'ils connaissaient déjà implicitement ou explicitement. Ils mobilisent donc ce qu'ils ont l'habitude de mobiliser en termes de solution, au détriment de la problématisation même. Or, on sait bien que c'est de la manière dont on problématise que dépend la solution la plus pertinente, d'où l'importance du temps accordé à ces réflexions.

(Il se trouve que nous sommes ici trois ou quatre – Fabienne Noé, Éric Fiat, François Roche et moi-même – à avoir travaillé sur un petit opusculé sur le dossier de l'usager. Nous y avons évoqué la question du secret et le danger de vouloir de tout savoir. Éric Fiat avait préfacé cet opusculé. Je le solliciterais bien pour réagir sur la notion de secret. Je souhaitais également l'inviter, en tant que connaisseur d'Aristote, à intervenir sur la notion de prudence que François Roche a abordée.)

■ QUESTION D'UNE PARTICIPANTE

J'aimerais savoir quelle articulation existe entre le Conseil supérieur du travail social et le terrain. Pour être plus précise, je voulais me pencher justement sur la notion du secret partagé. Je suis cadre dans l'action, je suis de formation du secteur du social, et je le revendique. Je trouve que si l'on est parfaitement conscient, dans le social, que nous sommes dans un État de droit, cela ne signifie pas que nous sommes des experts en droit. En effet, nous sommes confrontés au quotidien à des difficultés pour lesquelles nous cherchons des réponses précises, notamment sur le secret partagé et les cellules de veille éducative. Nous sommes littéralement convoqués au sujet de ces questions – par les élus municipaux alors que nous sommes du conseil général – autour d'une table ronde pour parler des sociétés polyarchiques. Lorsque nous nous réfléchissons, au quotidien, que nous recherchons les textes collectivement avec notre institution, nous nous trouvons en situation de difficulté car nous sommes sommés de donner des renseignements sur les personnes. Je souhaiterais savoir comme vos réflexions très pertinentes à un haut niveau sont rattachées au quotidien des travailleurs sociaux.

■ FRANÇOIS ROCHE

Nous sommes une instance modeste, c'est-à-dire que nous sommes que quelques-unes, et que nous avons à disposition très peu de moyens de diffusion parce que nous appartenons à une direction démunie. Nous avons produit un certain nombre d'avis qui sont peu diffusés, mais nous veillerons à mieux les diffuser. Nous donnons lundi une conférence de presse où nous présenterons quelques-uns. Vous pouvez demander ces avis à la DGCS par mail. Notre instance travaille au deuxième degré. Ce sont les salariés, les employeurs et les institutions qui font remonter les informations. Nos avis se-



ront certainement insuffisants par rapport à la totalité des questions. Ils ne pourront que contribuer pour une partie des éléments de votre réflexion. Vous aurez peut-être une réponse ponctuelle à un problème précis qui vous concerne, mais cela ne suffira pas. Je vois par exemple dans le comité départemental d'éthique que je préside que, en tant que comité d'éthique, notre rôle est de mener des réflexions et de livrer des avis, mais que le travail au niveau de la direction est indispensable. Cette direction par exemple vient de réactualiser au terme d'un travail collectif un document sur la conduite à tenir des professionnels vis-à-vis des convocations en gendarmerie ou police, ou vis-à-vis du secret professionnel. En effet, il y a dans les institutions des services juridiques et de guides qui sont à même également de contribuer à la réflexion. Il se trouve quantité d'instances éthiques à proximité de chez vous qui produisent cahin-caha des avis et qui réfléchissent à des questions très proches des vôtres. Nous, nous y répondons dans la mesure du possible.

■ PHILIPPE DUCALET

J'aimerais inviter Fabienne Noé pour tordre le cou à l'expression de secret partagé.

■ FABIENNE NOÉ

Je n'ajouterai pas grand-chose à ce que François Roche a dit de la notion de secret partagé. Bien évidemment, je ne peux que confirmer le fait que le législateur n'a jamais – y compris en 1994 lors de la réforme du Code pénal – envisagé la question du secret partagé. La question du partage d'informations à caractère secret s'applique dans des conditions strictes et pour des finalités particulières. À ce sujet, je vous renvoie à la lecture du Code de l'action sociale. Nous avons parlé hier de l'usage par le législateur d'une profusion de mots. Cette profusion

s'avère nécessaire parfois. Les articles issus des lois du 5 mars 2007 sur la prévention de la délinquance et la protection de l'enfance sont extrêmement clairs sur les modalités de partage des informations. Il ne s'agit pas de tout à tout instant avec n'importe qui pour n'importe quoi. Cela nous renvoie à la question de savoir à quoi on participe, et quelles sont les informations strictement utiles pour éventuellement apporter une réponse. Je suis consciente du fait que l'accès au droit est compliqué, mais à mon sens il le devient de moins en moins. L'accès aux codes est gratuit. Évidemment, c'est une lecture particulière et précise. Une simple virgule signifie qu'il y a une condition et un simple double point signifie une énumération de conditions. Cela peut faire peur, mais je pense que l'on peut s'autoriser à aller lire la loi directement, et pas nécessairement les circulaires et autres interprétations. Dans votre croisement d'informations, le premier texte à interroger pour votre pratique, c'est la loi.

■ ÉRIC FIAT

Ce que nous avons voulu signifier dans le texte collectif de la DGCS au sujet du secret, c'est que l'être humain est fait pour vivre dans le clair-obscur. Il n'est ni fait pour vivre en toute obscurité, ni fait pour vivre en toute clarté. Si nous étions toujours maintenus au secret dans des espaces clos, l'aspiration à la lumière se manifesterait. En revanche, si nous étions toujours en lumière, regardée par les autres, nous ne pourrions pas supporter ce monde transparent et nous rechercherions un peu d'obscurités. Je pense donc que le passage d'un monde avec trop de secrets à un monde avec trop peu de secrets est risqué. Nous avons vu par exemple le danger du tabou du secret familial qui est un secret mis au secret. La nécessité de certaines révélations est évidente, mais il faut veiller à ne pas passer d'un extrême à l'autre. Une histoire montre bien ce problème. C'est



l'histoire de Midas qui a été puni par Apollon pour lui avoir désobéi. La punition a été de le coiffer d'oreilles d'âne. Midas cache alors ses oreilles sous un bonnet, mais il ne peut les cacher à son coiffeur. Midas lui intime donc le secret. Or, un secret est toujours fait pour être divulgué. Le coiffeur creuse alors un grand trou à côté d'une rivière et y hurle le secret pour se soulager. Les roseaux poussent par-dessus le trou, et lorsque le vent souffle, le secret se répand. La morale de l'histoire est l'urgence de ne pas choisir entre le tabou et la transparence. La seule chose nécessaire, ce sont les lieux où le secret puisse se dire. À ce sujet, Je vous renvoie également à la fable de La Fontaine Les Femmes et le secret. Rien ne pèse tant qu'un secret: – Le porter loin est difficile aux dames; – Et je sais même sur ce fait – Bon nombre d'hommes qui sont femmes(...)

■ **FABIENCE NOÉ**

Je voulais juste ajouter quelque chose au sujet du secret. Qu'est-ce qui fonde la question du secret ? C'est la question de la vie privée. Plus il y aura de secrets à partager, plus on partagera d'informations sur tout un chacun, moins on sera dans un État démocratique.

■ **ANNE-MARIE GARCIA** **Contractuelle à la DGCS,** **chargée des relations** **avec les commissions du CSTS**

Mon intervention n'est pas du tout de cet ordre-là. Je souhaitais simplement rappeler que la DGCS a pris le soin d'inscrire ce poste aujourd'hui dans le bureau des professions sociales. Il me semble que c'est un signe intéressant pour dire que le CSTS doit être rattaché aux professions sociales à irriguer. Je ne suis pas secrétaire du secret, je suis plutôt là pour être à disposition des travailleurs sociaux et des cadres pour donner des rensei-

gnements sur le CSTS et sur ses publications. D'ailleurs, le document Devenir travailleur social est à disposition, je vous invite donc à nous solliciter si vous en avez besoin.

■ **SYLVIE BARBIER** **Travailleur social**

Je voudrais juste rebondir sur l'expression très pertinente de « commission impudique » utilisée par François Roche. Personnellement, la difficulté que j'éprouve au quotidien réside dans les procédures d'accès au droit des personnes que l'on rencontre, qui exigent que l'on remplisse des documents et que l'on saisisse des commissions, sans lesquels l'accès au droit est impossible. Or, nous ignorons régulièrement le sort des informations dont nous disposons dans ces imprimés. Notre évaluation est donc susceptible d'être malaxée et utilisée à d'autres fins. Je me demande ce que l'on peut faire concrètement face à ces injonctions et à cette situation un peu otage – je pense entre autres au dispositif du SIAO qui veut gérer les cas d'urgence.

■ **FRANÇOIS ROCHE**

Le Conseil supérieur apportera justement son avis sur le SIAO, les excès et parfois mêmes les discriminations que l'on trouve dans certains imprimés. Pour revenir sur les commissions composites, on ne peut pas nier ces instances car elles sont des conditions d'accès au droit. Je trouve personnellement qu'il en existe beaucoup trop. Deux choses m'inquiètent dans ces commissions : le caractère impudique et la composition. Le problème de la composition réside en général dans le fait qu'il n'existe pas de responsable déterminé pour garantir les finalités, le lieu des transmissions et la nécessité de détenir telle ou telle information. On se retrouve en présence de représentants dont on ignore la



qualification et l'habilitation. Je trouve cela inadmissible et abusif. C'est significatif d'un dysfonctionnement collectif notoire, mais qui n'est absolument pas assumé. Quant à l'impudeur, elle se caractérise par l'usage de qualificatifsetdereprésentationsextrêmement schématiques pour définir des situations et des personnes – usage qui découle d'une volonté de gagner du temps. Ainsi, la nature même de l'information est erronée parce qu'elle est bradée. Par conséquent, je pense que les deux aspects de la composition et de l'impudeur montrent la nécessité du travail à effectuer au niveau de cette multitude de commissions, qui mésestiment la finesse du travail d'évaluation en amont.

■ COMMENTAIRE D'UNE PARTICIPANTE

Il me semble que, logiquement, les noms ne devraient pas être cités au cours des commissions. Par exemple, les noms de famille n'apparaissent pas dans les commissions de la FSL de notre département. Je pense que cela garantit plus l'intimité des personnes. Par contre, ce qui me paraît défavorable, c'est que les rapports sont formatés après sur des logiciels – chez nous c'est la CAF. Le rapport initial n'est pas repris dans son intégralité, ce qui est une forme de dégradation de l'information. Néanmoins, les services développent des stratégies. Par exemple, les départements, qui ont pris une charge supplémentaire dans le cadre de la réforme juridique de la protection des majeurs, se retrouvent obligés de réfléchir à une stratégie adaptée pour que l'institution investisse dans les mesures. En effet, les fonds sont de plus en plus rares, puisque l'action sociale qui coûte cher. Nous avons nous-mêmes introduit un élu dans la commission après révision. Certes, cela lui permet de percevoir la réalité du travail, mais en revanche, sa présence incite à l'application des décisions au

pied de la lettre, application qui peut engendrer la mise en danger de la personne.

■ CAROL KNOLL

Je ne suis pas sûre que le social coûte si cher, et que nos élus le perçoivent comme coûtant trop cher. La véritable question serait plutôt comment donner à voir ce que l'on fait dans le secteur social, que l'on soit travailleur social ou cadre. Dans la collectivité où je travaille, nous disposons de nombreux indicateurs d'activité. Mais le travail social ne se résume pas à cela. Bien évidemment, les indicateurs sont des outils indispensables pour montrer les résultats d'une action. Les résultats d'un chantier de construction sont plus visibles que ceux de l'action sociale. Finalement, ce n'est pas tant le problème des coûts qui se pose, mais plutôt la question de savoir à quoi correspondent ces coûts dans nos actions pour les usagers.

■ BÉNÉDICTE LE GUAY Responsable d'action sociale au CCAS de la ville d'Angers

J'ai bien entendu la conclusion sur la responsabilité, mais je me demande s'il existe vraiment une éthique de la responsabilité. Il me semble que pour être responsable, il faut d'abord les moyens de l'être, et donc une éducation politique. Je voulais aussi rapporter une petite devinette : quel est le jeu préféré des fonctionnaires ? C'est le mikado, parce que c'est le premier qui bouge qui a perdu.

■ PHILIPPE DUCALET

Nous parlerons cette après-midi de la responsabilité



LE DÉFI DES POLITIQUES SOCIALES DÉCENTRALISÉES : INSCRIRE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES SITUATIONS SINGULIÈRES

■ **INTERVENANT : ROBERT LAFORE,**
Professeur en droit public, Sciences Po Bordeaux

■ **PHILIPPE DUCALET**

Après les différents points de vue partagés sur les notions de déontologie et d'éthique (tant juridique que philosophique), il nous a semblé pertinent d'avoir le regard des sciences politiques sur ces questions. Nous accueillons donc monsieur Robert Lafore, qui est professeur en droit public à l'Institut d'études politiques de Bordeaux qu'il a autrefois dirigé, et qui parmi les enseignants des IEP est sans doute l'un de ceux qui s'intéresse le plus fortement à la question de l'action sociale. Nous l'avons donc sollicité pour nous éclairer sur le défi des collectivités publiques décentralisées à articuler l'intérêt général et la préoccupation singulière de l'accompagnement des personnes. Par la même occasion, nous lui proposerons de développer la notion d'intérêt général.

■ **ROBERT LAFORE**

Je vais essayer de répondre à la question qui m'est proposée, à savoir comment inscrire l'intérêt général dans l'accompagnement des situations singulières. J'entends cette thématique à deux niveaux. Tout d'abord, si cette question fait l'objet d'une intervention dans un colloque, c'est que, selon moi, elle présente un problème. Ce problème particulier est la tension entre l'intérêt général et la prise en charge de situations singulières. Mon deuxième sentiment est que l'on vit une époque nostalgique de l'âge d'or de l'intérêt général. Au fond, si la question se pose, c'est bien que l'on éprouve un sentiment de perte. Nous nous trouvons dans un contexte d'« avant après », qui est un réflexe individuel et collectif fréquent. En effet, nous avons toujours à l'esprit la représentation de l'âge d'or des Trente Glorieuses, et en particulier les conquêtes sociales de la Libération. Depuis un certain temps, ces conquêtes se dégradent. Effectivement, cette période a correspondu à la période où s'est stabilisée ce que le code de 2000 appelle l'action sociale et médico-sociale, notamment à travers la grande loi sociale du 30 juin 1975 – qui invente la notion d'institution sociale et médico-sociale. Les années soixante-dix voient donc naître ce grand secteur, et elles vont faire monter en puissance les activités que vous connaissez très bien – que l'on va nommer assez tardivement – qui se regroupent sous le nom de travail social.



Le travail social réunit sous une même étiquette des professions qui ont émergé pour des raisons assez différentes les unes des autres, la plus ancienne étant la profession des assistantes sociales. Il y en effet une reconnaissance étatique de ce métier dans les années trente avec la création du diplôme d'État. Il faut attendre les années soixante voire soixante-dix pour voir émerger les autres professions, tels que les éducateurs, les animateurs socioculturels, puis les conseillers en économie sociale et familiale, dont le diplôme d'État date de 1973. Ceci dit, cet âge d'or a vu naître des aspects qui ont évolué, il ne correspond pas à la mise place d'un dispositif tout fabriqué qui s'est imposé dans des formes entièrement satisfaisantes pour les professionnels et les bénéficiaires de ces activités. Je ne crois pas à l'idée d'un complot qui aurait tout fait écrouler. En revanche, je suis tout à fait convaincu que nous vivons une époque de transformation dans les façons de concevoir l'action collective, et en particulier l'action publique. Lorsque je parle des conquêtes sociales de la Libération, en réalité, je parle d'un modèle d'action publique qui atteint une sorte d'apogée dans les années soixante-dix. Ce modèle implique un nombre de professionnels rattachés au statut public tout à fait considérable – quasiment un salarié sur cinq travaille pour l'activité publique –, une masse financière très importante – presque 25 % du PIB est utilisé pour la protection sociale, dont 10 % pour l'action sociale. Enfin, c'est à cette époque que l'on atteint une sorte d'achèvement du développement des structures que vous connaissez, avec la création, via la loi de 1975, des établissements sociaux et médico-sociaux.

Tout d'abord, pour aborder à la question de l'intérêt général et de l'action collective, il me paraît utile de dire que l'action sociale s'est construite dans le développement d'une forme d'action publique héritée de la fin du XIX^{ème} siècle. Ce modèle hérité n'est pas homogène, notamment pour l'action sociale. Je voudrais donc m'interroger sur la conception et l'aménagement de l'intérêt général au sein de cette construction-là. Dans un deuxième temps, je ferais une tentative de réflexion sur ce qui pourrait apparaître comme des recompositions et des métamorphoses – selon moi les choses ne changent pas, elles se recyclent.

Pour prolonger l'introduction, je vais revenir sur cette idée d'intérêt général. C'est une idée que nous avons portée aux nues en France à travers le modèle républicain qui s'invente sous la III^{ème} République. Il convient de dire que, pour introduire la dimension collective et la loi commune dans une société d'individus qui sont pensés comme libres, nous avons construit deux éléments. Le premier élément, qui nous vient de la Révolution, est la construction politique. Elle consiste à mettre en place des organes et des structures, à élire les personnes qui vont composer les instances politiques dont l'ultime sphère au niveau national est le Parlement. C'est précisément le produit de cet ensemble-là que l'on appelle la volonté générale. Or, la volonté générale, dans la tradition française, s'exprime dans la loi. Cependant, nous allons avoir beaucoup de mal à mettre en place cette volonté générale au moment de la Révolution, puisque quatorze régimes différents se succéderont – monarchies, empires, républiques etc. Quel est le problème de l'intérêt général ? C'est qu'en réalité, il n'est pas général dans un système démocratique. Au mieux, il est majoritaire – si l'on est d'accord sur le fait que ce soit réellement une majorité. En vérité, la volonté générale correspond à la loi de la majorité. En France, nous avons inventé un adjuvant à ce problème, qui est l'administration publique. Elle a été fabriquée progressivement et empiriquement par des acteurs et un juge – le Conseil d'État –, puis finalement elle a été théorisée par quelques juristes spécialistes. Ce sont d'ailleurs ces théoriciens qui ont inventé les notions de service public et d'intérêt général. Au



fond, nous avons deux façons d'exprimer la norme commune : la volonté générale produite par le système électif et les majorités et cet adjuvant qui est l'administration publique, qui, elle, agit au nom de l'intérêt général. Une fois qu'une loi est votée, elle est confiée à un système neutre, qui se trouve à distance des rapports sociaux réels et qui est régulé par des règles de droit spécifiques que sont le droit administratif. Ainsi, la faiblesse de la volonté générale, la loi majoritaire, se transmue en intérêt général quand la loi est votée, parce qu'elle est confiée à un corps permanent et stable qui va la mettre en œuvre. L'administration constitue donc en quelque sorte le supplément de légitimité nécessaire pour que le système politique fonctionne efficacement. Il y a donc une sorte de boucle qui s'établit. Les citoyens sont répartis comme des individus libres, ils produisent une volonté générale, mais toujours difficile et bancale, qui produit à son tour la loi, qui enfin est appropriée par un corps administratif. À ce moment-là, la volonté générale s'est muée en principes, principe de légalité, d'égalité des citoyens etc. Toutes ces constructions du droit public et des statuts visent à légitimer l'action publique, et à la dédouaner de son impureté liée à la lutte politique. Vous noterez d'ailleurs que tous ces statuts convergent vers un point : il s'agit de sortir les fonctionnaires de la réalité sociale pour les construire comme des structures complètement neutres.

Qu'est-ce l'intérêt général ? C'est tout ce qui existe du fait de la lutte politique dans les débats et les compromis. En effet, on ne connaît aucune liste de matières et de domaines d'intérêt général. C'est une sorte de construction permanente, mais discutable. Par exemple, la nationalisation des entreprises à la Libération n'a pas été vécue par les propriétaires de ces entreprises comme étant de l'intérêt général. Existe-t-il une vérité incontestable dans la position des propriétaires d'entreprise ou existe-t-il une vérité incontestable dans les courants politiques qui ont abouti à nationaliser l'économie ? Il n'y a de vérité nulle part, c'est un choix politique, c'est-à-dire qu'il y a des groupes suffisamment puissants pour s'approprier l'appareil d'État et faire des nationalisations.

Je reviens donc à mon premier point qui touche l'analyse de l'héritage de l'administration publique – comment elle s'est fabriquée et comment elle fabrique de l'intérêt général. Je vois deux éléments dans cette analyse. La première est une présentation générale du système administratif français, et sa conception de l'intérêt général. Le deuxième élément touche plus particulièrement l'intérêt général au sein de l'action sociale.

Du côté du système administratif français, on peut partir de l'idée que l'intérêt général n'a pas de substance, que ce n'est qu'un accord plus ou moins durable qui consiste à dire que certaines activités qualifiées d'intérêt général doivent relever peu ou prou de la puissance publique. La réciproque fonctionne aussi. Dès que la puissance publique s'intéresse à une activité et la prend en charge peu ou prou, alors c'est une activité d'intérêt général. C'est donc un système parfaitement circulaire. Par exemple, le juge peut se demander si un contrat passé par un organisme est de droit public ou de droit privé en fonction de la qualification juridique de l'organisme. Il peut se demander si ce dernier est un service public en regardant le texte mis en place par l'organisme, et pouvoir constater que l'intérêt général y est recherché. Il peut alors en conclure que c'est un organisme de service public, et que par conséquent, le contrat est administratif. Le juge peut aussi avoir une lecture opposée : il regarde le contrat, y voit des prérogatives de puissance publique. Il en conclut alors que puisque cet organisme a ces droits-là, c'est nécessairement un service public, donc il y a intérêt général. On appelle cela des



standards juridiques. Ce sont des notions vides, des auberges espagnoles notionnelles : on y mange ce qu'on y apporte.

Ainsi, dans la tradition française, une collectivité publique peut s'approprier une activité d'intérêt général, à condition de respecter les règles. À partir de là, elle délimite cette activité pour qu'elle échappe au droit commun, au droit du marché. Nous avons en France deux catégories de service public : les services publics administratifs (SPA) qui sont soustraits aux règles du marché et les services publics industriels et commerciaux (SPIC) qui sont gérés plutôt comme les entreprises de droit commun mais avec des obligations de servir le public. EDG-GDF et l'OPHLM en sont des exemples. En bref, l'intérêt général se présume au vu de l'activité ou bien il fonde l'activité. Généralement, dans la tradition française, nous observons plutôt une logique de développement massif des services publics, qui correspond à la logique du système politico-administratif français qui veut que la puissance publique puisse et veuille tout prendre en charge en le soustrayant au marché. Autrement dit, l'intérêt général prime sur les intérêts particuliers. Je voudrais faire une parenthèse au sujet de l'Europe qui raisonne à l'inverse, ce qui pose problème dans notre culture juridique. En effet, dans le droit européen, le principe, c'est le marché, et le service public, c'est l'exception. Il faut donc prouver l'intérêt général pour déclarer une activité de service public.

L'action sociale est un service public tout à fait particulier. En vérité, nous l'avons construite en France dans une réalité duelle. L'action sociale comporte deux segments, et ce depuis son origine à la fin du XIX^{ème} siècle avec les lois sur l'assistance publique. Le premier segment est le segment public, où l'on crée des structures publiques, comme l'institution pionnière du bureau d'assistance sociale ou les hospices cantonaux. Les hôpitaux de Paris s'intitulent d'ailleurs l'assistance publique de Paris car leur nature est assistantielle et non sanitaire. Le segment public existe toujours, et il comprend lui-même deux segments que sont les opérateurs – les établissements sociaux et médico-sociaux – et les régulateurs – les personnes publiques responsables de la mise œuvre et de l'organisation de l'action sociale. Depuis les lois d'assistance, il existe un autre segment qui a perduré : ce sont les activités privées d'intérêt général à l'origine aidées par l'État. C'est le secteur associatif privé. En principe, les associations sont libres et les établissements sont contrôlés. Néanmoins, on se demande par exemple ce qu'a de privé l'enseignement privé, à partir du moment où toutes les ressources proviennent de la puissance publique et qu'ils ne peuvent pas créer une activité sans autorisation. Malgré tout, la configuration juridique actuelle comprend ce segment de l'action sociale que sont les activités d'intérêt général aidées. L'action sociale s'est formée progressivement avec ces deux éléments, et elle a adopté une logique de construction dont nous héritons que j'appelle la logique sectorielle, catégorielle. Cela signifie que nous avons construit un système où nous découpons les problèmes sociaux en catégories de publics. Chaque catégorie de public a une filière spécialisée de prise en charge, et l'État se préoccupe de deux choses : réguler les personnes référées à chaque catégorie – qui sous-entend par exemple que toute personne souffrant d'une déficience bénéficie d'une place pour être prise en charge – et financer. En effet, depuis les années quarante-cinq cinquante, nous avons pris l'habitude que l'État finance à condition que les structures respectent les normes techniques. Évidemment, les normes techniques varient en fonction des catégories des publics. Elles peuvent correspondre par exemple à un nombre d'éducateurs par enfants de telle catégorie ou à un type de locaux pour telle autre catégorie. Ainsi, le respect des normes techniques entraîne le financement, qui lui,



garantit une conformation technique de l'offre. Ce sont les corporations et les professionnels qui définissent ces normes techniques. L'État se contente de bénir une innovation. L'article L 312-1 du Code monétaire et financier fournit la liste des services qui peuvent faire l'objet d'un financement. Ainsi, la lutte du secteur social est de faire reconnaître les innovations afin de les faire rentrer dans cette liste.

Comment se construit l'intérêt général dans ce système ? Il me semble qu'historiquement, du côté de l'État, l'intérêt général se ramène à une sorte de rationalité technique et financière que l'on veut imposer dans un secteur. Cela revient à fermer les structures les plus archaïques en les professionnalisant, c'est-à-dire en les obligeant à rentrer dans un cadre de normes. On parlait à l'époque de modernisation du secteur. L'État est donc garant d'une bonne régulation des ressources. L'autre pan de l'intérêt général réside dans les corporations professionnelles au sens large. Comment le font-ils ? Ils le font selon deux mécanismes. Le premier est un mécanisme que j'appelle le « corporatisme de l'universel ». Il existe le souci de développer une corporation professionnelle, mais ce développement est fondé sur une conception qui monte vers une idée générale. Un boulanger, lorsqu'il monte une boulangerie n'est pas obligé d'expliquer que son action est d'intérêt général. Les travailleurs sociaux, eux, sont obligés d'expliquer que leur action va satisfaire. Les corporations professionnelles doivent donc faire preuve d'inventivité dans le développement des structures, mais tout en observant la logique catégorielle. Au fond, l'intérêt général se divise en deux ensembles : d'un côté les finalités, les valeurs et le sens de l'action qui sont portés par les professionnels, et, d'un autre côté (en mode mineur), les valeurs associatives, qui vont être un peu asservies par les professionnels. Je fais observer que les professionnels ont toujours eu cette capacité à rentrer dans les héritages associatifs, à ne pas les contredire. Du côté des professionnels, l'intérêt général se produit de cette façon-là, mais il reste ouvert, il est clivé en débats permanents sur le terrain technique et sur le terrain des valeurs. La puissance technique, elle, a une neutralité axiologique : elle ne dit rien des fins et se contente de réguler les moyens. Naturellement, la même analyse ne pourrait s'appliquer à un système éducatif, elle est spécifique à l'action sociale.

J'en viens maintenant à ce que j'appelle les recompositions. En gros, ce modèle se défait, ou plutôt il est en recyclage. Je peux témoigner, moi-même qui suis à l'université, que nous rencontrons aussi de grosses perturbations. Aujourd'hui, les étudiants doivent nous évaluer, et nous assistons à un classement de revues par ordre d'occurrences de citations de notre nom. J'ai connu l'ancien monde universitaire, où l'enseignant exerçait une profession libérale sans risques. Nous connaissons une transformation générale, y compris dans les organisations du marché. Cependant, l'histoire est ouverte, et personne ne peut dire vers où l'affaire se dirige, d'où la nécessité de la comprendre si l'on veut plutôt infléchir vers des aspects intéressants. Qu'est-ce qui se recompose et pourquoi ? Je ferais remarquer que la plupart d'entre nous vivons ces évolutions comme étant les causes alors que ce ne sont que des symptômes. Ces derniers sont la raréfaction des ressources, des personnels et des moyens. Marx disait que *l'histoire avance toujours par son mauvais côté*. C'est vrai que cela commence toujours par se dégrader, ce qui rend la période d'autant plus difficile. Il me semble que le modèle du service public qui s'est épanoui dès les années soixante ne reviendra pas. Il est en recomposition. Pourquoi ? Parce que c'est un système qui est désadapté pour au moins deux raisons. La première est liée à la question des ressources. Le modèle français cloisonné, vertical et sectoriel est effectivement un modèle très rigide. L'action sociale a commencé à bouger en 1988 avec



la création du RMI. Or, la RMI représente la tentative de dépasser le problème fondamental du système dans son principe. Antérieurement, l'action sociale était construite sur une idée simple : si vous étiez actif, vous aviez droit la sécurité sociale. Si vous étiez considéré comme un inactif légitime, vous étiez dans l'action sociale. En 1988, on ne pouvait pas considérer les deux millions de chômeurs comme des personnes inaptes au travail, donc handicapés. En même temps, on ne pouvait pas les laisser, parce qu'ils n'avaient droit à aucune sécurité sociale. C'est donc une population interstitielle qui s'immisce entre les deux gros tuyaux de la société. Puis progressivement, les gros tuyaux vont déborder à cause des flux qui ne rentrent pas dedans. Le système vertical catégoriel est en effet un système extensif. À tout problème nouveau, il faut créer un nouveau tuyau. Or, cela a ses limites, c'est pourquoi l'on recompose la vision sociale. C'est ce qui se passe à mon sens à travers le débordement des institutions et une demande sociale nouvelle. La façon dont l'instituteur a traité mes camarades et moi quand j'étais écolier serait aujourd'hui inacceptable, voire sanctionnée. On passe d'une gestion stéréotypée de masse à des formes beaucoup plus individualisées d'action, formes qui correspondent à une demande. Cela nous ramène au modèle qui tente d'émerger sous nos yeux, à des reconfigurations dans la conception avec les usagers. Ces derniers doivent émerger comme acteurs. On ne doit pas les figer dans un statut, mais les engager dans une dynamique. Naturellement, le droit d'égalité peut entrer dans le droit des statuts, alors que dans la logique de dynamique, c'est plutôt le principe de non-discrimination qui est mis en avant. Il s'agit d'étayer les parcours pour ramener les gens dans le droit commun, dans le flot commun. C'est ce que les Anglais appellent le *mainstreaming*. Évidemment, cela correspond à une transformation profonde de la société elle-même. La société catégorielle dont nous venons est une société qui se conçoit comme un système organisé a priori. La société du *mainstreaming*, quant à elle, est une société en mutation permanente. Personne n'y a de place et tout le monde en a une, à condition de la trouver. C'est donc une société qui n'introduit pas le même type de rapport entre l'individu et le pouvoir social. Dans le vieux modèle, le pouvoir social s'exprime par les organisations et leur programme. En effet, le travail social consiste à des activités d'adaptation marginale de structures institutionnelles relativement rigides. Il a été conçu pour faire réémerger du sujet face à l'emprise de ces modèles. L'éducateur et l'assistante sociale sont là pour faire le lien entre le sujet et le programme institutionnel. Ainsi, le modèle change les rapports avec le sujet.

D'autre part, le modèle change les constructions organisationnelles. Les tuyaux cloisonnés et juxtaposés doivent progressivement laisser la place à des réseaux. Les organisations ne peuvent plus se définir à partir du sens inscrit en elles-mêmes, elles se définissent par rapport aux liens établis avec d'autres organisations, dans un sens qui est en perpétuelle fabrication. Cela explique les projets d'établissements, les groupements et la coopération, qui sont cohérents puisque le sujet doit transiter dans les organisations. En effet, le problème de la personne prise en charge, c'est de la faire sortir au plus vite. Ainsi, au même titre que les organisations, les cultures professionnelles doivent se recomposer aussi. Le système pyramidal de la fonction publique est un système d'autorité descendante. Les corporations ont été construites un peu de la même façon les unes par rapport aux autres. Ce sont les diplômes et les qualifications reconnus par la puissance publique qui labélisent pour exercer une certaine activité auprès de certains types de public. Dans le système ancien, une collectivité de travail est une juxtaposition de corporations, chacune d'entre elle exerçant son métier. La croyance veut qu'une cohérence collective en découle. De la même façon, pour les organisations, le sens de l'action



est donné à travers la qualification. Les ressources humaines ne cherchent pas des qualifications mais des compétences, à travers lesquelles ont cherché à produire du sens en se mettant en lien avec les autres. C'est une forme de réinterprétation de sa culture professionnelle en fonction de situations diversifiées. Par conséquent, l'activité professionnelle n'est pas essentiellement un donné que l'on reproduit, c'est aussi un construit permanent. On connaît aujourd'hui une sélectivité qui s'accroît dans les activités professionnelles, qui contribue aussi à l'accroissement du nombre de chômeurs.

Vous l'avez compris, nous nous trouvons plus aujourd'hui dans la position de stabilité d'un intérêt général lié à l'organe employeur. Nous sommes convoqués dans des conditions plus complexes à participer constamment à la définition de l'intérêt général. D'ailleurs, la séparation entre les fonctions de conception et les fonctions d'exécution dans les organisations est caduque, parce que même les fonctions d'exécution exigent d'être capable de légitimer et de penser ce qu'on fait. L'action devient centrale et prime le système organisé qui lui-même se fluidifie.

■ PHILIPPE DUCALLET

J'avais posé la question qui va suivre hier matin à Marcel Jaeger qui dirige la Chaire de travail social. Il m'avait répondu avec beaucoup d'honnêteté et d'authenticité qu'il était bien en peine de répondre. Je me permets donc de vous la poser : quelle serait la définition ou les définitions que l'on pourrait donner au travail social aujourd'hui ?

■ ROBERT LAFORE

Je vais essayer de donner une réponse. On peut observer une permanence dans le travail social, que le système se recompose ou pas. Nous vivons dans une société où il y a une tension entre l'action collective et les sujets. Les sujets ont toujours menacé de disparaître comme sujets à cause des phénomènes de domination dans l'action collective. Il y a donc toujours en démocratie la nécessité de laisser de l'espace au sujet pour réémerger et rester dans sa substance. C'est ce que réaffirment les fameux droits de l'usager. Le sujet en général, et le sujet démocratique en particulier est toujours menacé d'être dominé et réduit à une chose par les organisations collectives, d'autant plus qu'il est faible, mal adapté, et qu'il n'a pas de place dans la compétition sociale – puisque les sociétés démocratiques sont des sociétés de compétition. Le problème ne se pose pas dans les vieilles sociétés pour la simple raison que les individus sont assignés à des places ? Cela se fait au prix de ne pas être libre. Il me semble que l'invention du travail social, dans sa nature fondamentale est là. Elle s'est exprimée, au fond, dans l'occupation d'une position, très spécifique du travail social dans les organisations. C'est ce que Crozier appelle *le marginal séquant*, c'est-à-dire la personne qui n'est pas tout à fait dans l'organisation, mais qui fait le pont entre la singularité de l'individu et les institutions. La société monte en universalité, elle prend le sujet et reconstruit sa demande. C'est le pouvoir social qui organise la demande. Le sujet doit réémerger et le travail social a été créé à la frontière des organisations ou au sein des organisations où il y a un frottement entre l'individu et le programme institutionnel. Nécessairement, une action collective se construit avec des règles et des normes. Elle appauvrit et menace le réel. En dehors de cette permanence, le problème qui se pose à cause de la reconfiguration des organisations c'est que les travailleurs sociaux ne peuvent plus la position marginale *séquante* telle qu'ils l'occupaient.



En effet, ils sont convoqués à rentrer davantage dans l'organisation qu'ils le faisaient par le passé. Le passage se fait plus difficilement, parce qu'ils sont obligés de prendre en compte l'organisation plus densément maintenant qu'ils participent à sa définition. Par conséquent, le travailleur quitte la position enviable de camper sur la frontière. L'autre problème rencontré par le travailleur social depuis quelques années qui est lié à des raisons managériales, est la désarticulation de sa culture qu'il avait connue de façon très homogène par le passé. Ainsi, le travail social se complexifie, et ce qui faisait sa force était une forte homogénéité. Autrement dit, la culture professionnelle se définit plus difficilement. Le grand danger serait de fuir dans l'utopie managériale, en pensant que les managers sont les sauveurs des difficultés réelles. Si j'avais un programme à proposer, je dirais qu'il faut recommencer à inventer. En effet, tout modèle d'intervention sociale peut valablement se réorganiser, et ce n'est ni le manager, ni le ministère des Affaires sociales qui vont s'en charger. C'est donc à nouveau aux acteurs qu'il revient de réinventer.

■ PHILIPPE DUCALET

À présent, nous allons traiter de la notion de responsabilité, que l'on peut percevoir comme un concept à même de relier la singularité du travail social et l'intérêt collectif. Très rapidement, nous allons demander à Fabienne Noé d'éclairer cette notion d'un point de vue juridique. Carol Knoll, quant à elle, interviendra sur la dimension de l'encadrement en regard de cette notion de responsabilité.



FONCTIONNAIRE TERRITORIAL ET TRAVAILLEUR SOCIAL : LA RESPONSABILITÉ DE SERVIR

TABLE RONDE

■ FABIENNE NOÉ

Je souhaiterais à mon tour, en tant que directrice, apporter quelques commentaires sur le rôle de l'encadrement. La question de la responsabilité est en effet une question qui me préoccupe au quotidien dans mon action. Au tout début de mes fonctions de direction, j'éprouvais des cas de conscience quant au risque impliqué dans l'engagement et le changement de profession. Le secteur social est en effet un secteur où l'on prend d'énormes risques en termes de responsabilité du fait d'autrui. L'autre agit lui-même en fonction de sa volonté, qui parfois vient en contradiction avec les normes imposées. En droit, la force majeure est un des seuls éléments qui puisse limiter la responsabilité. C'est un événement imprévisible, irrésistible et insurmontable. Nous pourrions reprendre ces trois critères pour qualifier par exemple un adolescent incasable ou une personne âgée violente. La question de la responsabilité est éminemment compliquée.

Le statut de fonctionnaire est effectivement un statut à prendre ou à laisser, et pour le travailleur social la question de la responsabilité en découle naturellement. D'un point de vue technique pur, il s'agit de bien distinguer les différents types de responsabilité. Lorsqu'on agit auprès de quelqu'un ou lors-

que l'on prend une décision, les niveaux et les régimes de responsabilité sont différents. Par exemple, lorsque l'on ne suit pas une règle institutionnelle quand on ne respecte pas un ordre, on peut engager sa responsabilité disciplinaire. Lorsque l'on transgresse l'obligation de confidentialité, on engage à la fois sa responsabilité disciplinaire et sa responsabilité civile à l'égard de celui de qui on a violé la confidentialité. À chaque acte que l'on pose, il peut y avoir des conséquences de nature diverse, avec des responsables divers et des victimes diverses. Parfois cela s'articule, parfois cela se cumule et parfois cela s'isole. Derrière le fonctionnaire, il y a un homme agissant qui est responsable. En tant que fonctionnaire ou en tant que salarié, la construction juridique a permis aussi que l'on soit protégé dans certaines décisions que l'on pose, à condition que ce soit dans le cadre de la mission confiée. Je vous fais part d'une citation assez ancienne : l'acte dommageable – qui définit la faute personnelle – révèle l'homme dans ses faiblesses, ses passions et ses imprudences. En effet, la faute personnelle du fonctionnaire est celle qui va être en contradiction totale avec ce pour quoi il est missionné, voire avec l'intérêt général du moment.

■ CAROL KNOLL

Je voudrais intervenir sur l'idée que la responsabilité de servir dans le social ne peut uniquement reposer sur les travailleurs sociaux. Je vais faire un petit développement autour de la posture de cadre et du rôle du cadre. J'ai parlé ce matin des élus en disant qu'ils avaient aussi leur part de responsabilité dans la lisibilité des politiques sociales, et dans la façon dont les travailleurs sociaux peuvent être mis à contribution. Il y a dans le secteur social un certain nombre de risques réels, liés notamment à la vulnérabilité des publics. Les cadres sont là aussi pour assurer un niveau de cohérence collective.



Ils sont initiateurs, porteurs et garants de cette cohérence collective. Le cadre n'est pas seulement celui qui répond, c'est celui qui aide à se poser les bonnes questions. Pour autant, c'est quand même celui qui décide. Monsieur Lafore a parlé un peu du management participatif. C'est un management que je défends, mais à mon sens, ce dernier ne va pas non plus jusqu'à l'autogestion. En effet, à un moment donné, il y a bien une personne qui décide et qui assume le niveau de responsabilité qui va avec cette décision. Le cadre se doit de protéger ses équipes en cas de problème, mais il n'a pas à faire comme si sa position dédouanait l'agent de son niveau de responsabilité, car dans les faits cela est faux. Je voudrais vous illustrer ceci par deux exemples. J'ai été par le passé cadre à l'aide sociale à l'enfance. Quand un travailleur médico-social m'apportait un rapport préconisant de faire un signalement, et que de mon point de vue sa proposition était prématurée, je lui donnais ma décision de cadre, tout en lui rappelant qu'il avait aussi la latitude de faire ce signalement, en tant que travailleur social, mettant ainsi en avant son propre niveau de responsabilité, qui restera de toute façon engagée. Le cadre n'est pas non plus celui qui se positionne à la place de son N +1 ou N +2 ou à la place des élus. Je vous fais part d'un exemple fictif qui est une étude de cas que je soumetts aussi en formation éthique auprès des élèves administrateurs. Une famille d'accueil va voir un élu en disant qu'on lui a refusé un agrément alors qu'elle a la place pour un enfant supplémentaire. L'élu, qui connaît bien la famille, consulte un des directeurs en disant que le travailleur social a été sévère avec la famille qui n'a jamais causé aucun problème. Vous êtes le cadre au milieu. Que faire ? Une des solutions serait d'aller arranger le problème auprès des services. Cela ne paraît pas une bonne idée, car cela implique qu'il y ait transfert de responsabilité de l'élu à l'équipe, qui, a priori, a bien effectué son travail. En

l'occurrence, dans ce cas-là, la responsabilité de l'équipe est d'émettre un avis, celle du président du conseil général est de prendre la décision. Par conséquent, il faut bien veiller à ne pas vouloir assumer toutes les responsabilités qui ne sont pas les nôtres. Le cadre est aussi celui qui donne du temps et qui s'accorde du temps. Par exemple, dans le Doubs et en Côte d'or, ont été mis en place des dispositifs d'ateliers proposés aux travailleurs médico-sociaux et aux agents de catégorie C ou B de la filière administrative pour partager des savoirs et des compétences avec, par exemple, l'intervention d'une association ou d'un universitaire.

Je n'ai pas écrit de livres comme la plupart des intervenants présents, mais j'ai réalisé un test à destination des cadres, publié mi novembre dans la lettre du cadre, qui s'appelle : êtes-vous stressant ? Ce n'est pas le test en lui-même qui est intéressant. Ce sont plutôt les réactions à sa lecture qui sont inattendues. Des lecteurs m'ont contactée pour me dire que je décrivais là un cadre idéal qui ne consulte jamais ses mails en réunion et qui ne crie jamais sur ses collaborateurs. Non, en effet, je ne consulte pas mes mails en réunion et je ne crie pas sur mes collaborateurs, et je pense que bon nombre de cadres ont un certain nombre de règles d'éthique de management qu'il convient juste de faire connaître. Une question fondamentale réside aujourd'hui dans les formations à destination des cadres. Que pourrait-on proposer aux cadres ? Il faut surtout apprendre à se poser les bonnes questions. Cela va même jusqu'à se demander à quoi est-ce que je pense qu'il y a une question à se poser. Nous avons donc à travailler sur nos propres formations au niveau du contenu, mais aussi au niveau de la méthodologie. Aujourd'hui, il me semble indispensable de passer d'une logique de la méthode (méthodologie) à une sagesse de la méthode (méthodosophie).



■ PHILIPPE DUCALET

Robert Lafore, voulez-vous revenir sur la notion de responsabilité ? Est-ce que c'est une notion qui a évolué ?

■ ROBERT LAFORE

Les deux dimensions de responsabilité ont été abordées. La responsabilité juridique revient à la construction d'une façon de réguler une forme de pathologie sociale. En effet, en droit, la responsabilité survient quand des personnes se sentent lésées ou ont subi des dommages. À ce moment-là, des dispositifs complexes se mettent en place, puisqu'il y a des niveaux variables de responsabilité, que l'on soit dans la responsabilité publique, administrative ou privée. À un autre niveau se trouvent des plans de coupe, avec la responsabilité pour risque, la responsabilité pour faute, la responsabilité du fait des choses ou du fait des gens. Il y a des constructions très variables qui impliquent plus ou moins les acteurs directs, comme pour la responsabilité de l'agent ou la responsabilité de la personne publique qui a organisé le service. Je vous renvoie à mon ouvrage Droit de l'aide et de l'action sociale ou aux œuvres de Lullier. La responsabilité en droit n'est pas très stabilisée, elle bouge constamment. Au fond, le problème de la responsabilité juridique implique d'abord qu'il faille équilibrer une certaine norme de justice et veiller à ne pas déclarer n'importe qui responsable de n'importe quoi, et d'autre part, elle implique le respect d'un principe d'efficience qui doit aboutir à un résultat (trouver un payeur pour payer les dégâts). Les assurances sociales ont été créées dans cette logique.

Le deuxième niveau est la responsabilité plus générale, à savoir la responsabilité en tant que relation sociale. Il me semble justement à ce sujet-là qu'il y a un départ très important de la responsabilité sur les individus, qui se traduit par des adjuvants aux règles

juridiques comme l'éthique ou la déontologie. Ces derniers sont des repères qui permettent à l'acteur de construire son action. Ce sont donc la conséquence de la nécessité pour les acteurs de construire leur action. Il ne faut donc jamais laisser les acteurs d'une organisation seuls et sans protection. Par exemple, les grands drames issus des comportements de maltraitance sont généralement liés à des déficiences collectives, plus qu'à des causalités individuelles. C'est parce que nous essayons de repenser et d'aménager nos façons d'agir ensemble, que la responsabilité est convoquée avec des normes, des sortes de cadrage assez flous et assez souples qui organisent l'action sans l'emprisonner.

■ PHILIPPE DUCALET

Y a-t-il des questions ou des interventions ?

■ FRANÇOISE CORVOISIER

Je souhaiterais dire que l'on n'exclura jamais l'autre versant de la responsabilité, qui est la responsabilité du sujet. Tout travailleur social ou médecin ou fonctionnaire que je sois, je n'en suis pas moins homme, et impliqué dans une relation à l'autre. C'est précisément dans cette relation à l'autre que peut se poser parfois la question de jusqu'où je me sens responsable de l'acte que j'ai posé. Sans aller jusqu'à parler de faute morale, il y a quelque part dans l'engagement vis-à-vis de l'autre quelques relents qui peuvent apparaître, ceci étant renforcé par le fait que c'est bien en tant que travailleur à tel endroit que j'ai posé tel acte. Si je n'ai pas réfléchi aux conséquences, mis à part le versant encadrement et le versant juridique, il reste aussi tout ce qui me revient comme responsabilité dans la dette que je n'ai pas payée. C'est à la fois une remarque et une question.



■ FABIENNE NOÉ

Les espaces de parole ont justement cette vocation dans les institutions. Après, tout dépend de la façon de les construire et de la liberté de circulation de la parole dans ces espaces. Dans mon institution, nous allons essayer de construire la question des analyses des pratiques, ce qui est très rare dans les EPHAD. Évidemment, cet espace est hors présence du cadre. Le psychologue qui va animer la session pourra être amené à travailler la question de la maltraitance mais la limite à cette parole se fera nécessairement dans le respect du cadre juridique. En revanche, bien sûr, la parole et la responsabilité morale sont naturellement issues du travail d'accompagnement.

■ ROBERT LAFORE

Votre question rejoint mon obsession. Dans tout système organisé, l'organisation est justement faite pour dédouaner les individus, et dans une certaine mesure, les décharger de la totalité de la responsabilité. C'est bien pourquoi les réglementations traitent les réalités sociales en découpant les personnes en catégories etc. C'est bien pourquoi au fond le modèle démocratique a développé cette idée qu'en appliquant les règles, on éliminait toute la dimension personnelle. Dans la logique bureaucratique très codifiée, il y a une densité personnelle qui surnage toujours, mais qui est dans une large mesure désamorcée. Je pense que nous sommes dans des organisations qui présentent cette difficulté, d'où le stress au travail etc. La charge sur l'individu s'accroît. Dans le marché, la charge se trouve du côté de la compétition et de l'efficacité. On demande à l'individu qui ne peut plus se noyer dans le groupe, qui est nu face à la contrainte organisationnelle, d'où le danger de voir des organisations qui asservissent ces individus, qui les réifient paradoxalement alors même qu'on leur demande d'être

plus motivés. Dans la chaîne, l'individu est réifié, mais dans une certaine mesure, il est protégé parce qu'il se contente d'exécuter les tâches qui lui sont assignées. Aujourd'hui la motivation donne une pression renforcée. Dans les organisations bureaucratiques administratives, cette pression est présente aussi. Elle est la contrepartie du fait que les individus doivent participer au fonctionnement d'un système qui ne se dit plus d'entrée ce qu'il est, mais qui se construit en permanence. Il y a donc une attente forte après les individus, qui peut les abîmer si elle excède leur force. De plus, on ne supporte plus les personnes inefficaces et le contrôle social s'accroît. Dans les années soixante-dix, il y avait pléthore de personnes qui travaillaient dans les organisations administratives, et dont l'efficacité était douteuse. Ils ont été remplacés par des systèmes de sécurité. On externalise les fonctions en les remplaçant par des fonctions beaucoup plus contraintes pour les personnes qui les exercent au nom de sociétés extérieures. La défausse de certains individus incompetents n'est plus supportée par les autres. Le côté de l'appel à la motivation a sa dimension libératrice et sa dimension d'asservissement, et il faut bien composer avec les deux. Les enjeux du management sont donc de restituer le sujet, mais un sujet qui soit efficace et conforme, qui doit s'autonormaliser en s'imposant à lui-même l'adhésion à la structure. Dans les modèles que nous connaissions antérieurement, le système épongeait l'inefficace et l'inefficacité est inéluctable dans tout système humain. Je pense qu'aujourd'hui, toute une part de l'emploi précaire et du non-emploi est liée au fait que les organisations collectives sont beaucoup moins accueillantes aux gens qui ne sont pas conformes au modèle de la compétence. Le problème de cette tendance, c'est que le niveau des uns se paie de l'effondrement des autres.



■ PHILIPPE DUCALET

Il est prévu que je tente une synthèse, mais c'est là un art très difficile. Je vais me montrer modeste en vous faisant part de ce que j'ai picoré depuis hier. Tout d'abord, on aurait pu croire qu'il aurait fallu opposer une vision juridique à une vision philosophique et politique, en rangeant bien à sa place la déontologie, le droit et l'éthique de façon étanche. Or, j'ai l'impression qu'à l'issue de ces deux jours, nous n'avons cessé de nous apercevoir qu'au contraire, il fallait que tout cela soit distingué, certes, mais aussi articulé et relié. Michel Laforcade a cité Edgar Morin, qui est un maître à penser de la complexité. Le précurseur en est peut-être Pascal qui avec sagesse exprimait que l'on ne peut connaître le tout sans connaître les parties ni connaître les parties sans connaître le tout. Toujours est-il qu'Edgar Morin nous invite à distinguer, articuler et à impliquer solidairement, face à des approches plus cartésiennes et analytiques qui compartimentent généralement les aspects d'un problème. En effet, chacun d'entre nous, même si nous ne sommes pas aux mêmes places, avons peut-être comme responsabilité de tenter d'entrer dans l'intelligence de la logique d'autrui et du tout qui nous contient pour travailler en complémentarité et en solidarité.

Que je sois cadre ou travailleur social, il est important que je réalise cet effort de comprendre ce tout qui nous relie. Ces propos ont d'ailleurs été repris par plusieurs intervenants durant ces deux jours.

D'autre part, Marcel Jaeger nous a invité à creuser les notions et les concepts, à prendre le temps d'appréhender la consistance des mots que nous utilisons pour travailler. Effectivement, à force d'utiliser des mots «à la va vite», sans prendre le temps de se dire si nous y mettons la même chose, l'on finit par faire semblant de se comprendre, alors que ce n'est peut-être pas du tout le

cas. C'est alors que nous faisons face à une impasse et que nous percevons des divergences de conceptions qui peuvent être parfois fondamentales. Habermas a beaucoup travaillé sur ces notions-là à travers le concept d'agir communicationnel, et la nécessité de travailler et de construire en équipe des référentiels sémantiques communs.

Michel Laforcade a dit la même chose à sa manière, lorsqu'il nous a proposé ce triangle de Descartes, Pascal et Montaigne. De Descartes retenons le plaisir de la connaissance et du savoir, de Pascal la pensée complexe et l'importance de croire, de s'engager.

Quant au doute, que l'on trouve chez Montaigne, mais chez Pascal également, il s'avère tout aussi important, comme l'ont évoqué Pierre Bonjour et François Roche. Le doute permet de co-construire ensemble les questionnements féconds nécessaires à l'élaboration de références communes.

D'autre part, et cela a été repris par les uns et les autres, nous avons traité de l'éthique dans l'action et dans l'applicabilité. Il est vrai qu'il ne peut y avoir d'éthique sans engagement, car l'éthique ne se résume pas seulement à un art de se questionner. Une sagesse qui somme toute restera contemplative.

Or, s'engager, c'est décider à l'avance de se sentir responsable de ce que l'on aura fait. Ce qui distingue l'engagement de la témérité qui est, elle, imprudente et inconsidérée. Ainsi, la question de la responsabilité apparaît-elle également dans la démarche d'engagement.

Nous avons aussi évoqué le risque des simples juxtapositions.

Ainsi face au risque de juxtaposition des subjectivités, est-il nécessaire de



constituer de véritable équipe, qui soient des communautés de sens et d'expériences partagées soutenue une éthique du débat et de la discussion.

L'importance de l'encadrement est essentielle dans le désir d'équipe.

Faire l'effort de comprendre la rationalité d'autrui et faire connaître la sienne est aussi un aspect important à relever. Ainsi, nous essaierons, suite à l'intervention d'Éric Fiat, de n'être ni Créon ni Antigone, de n'avoir ni tout à fait tort ni tout à fait raison.

Je remercie vivement Robert Lafore d'avoir soutenue cette finalité du travail social : faire réémerger du sujet face au risque de réification des organisations. Il me semble que faire réémerger du sujet signifie aussi faire réémerger de la liberté. En effet, ce qui caractérise l'être et le sujet, c'est d'être libre. Hannah Arendt disait qu'être libre c'est prendre conscience de ce qui nous conditionne. Cela vaut pour les personnes dont on s'occupe comme pour nous-mêmes, parce qu'en tant que travailleur social, je revendique naturellement une autonomie de penser. Or, être autonome, ce n'est pas être indépendant, et être libre, c'est prendre conscience de ce qui nous conditionne, comme par exemple l'intérêt général. La contrepartie de la liberté, c'est la responsabilité. Je pense donc qu'il fut opportun que cette notion apparaisse à la fin de nos deux journées et qu'elle fut éclairés tant par Fabienne Noé dans son approche juridique tout autant apprécié sur la question de la déontologie que pragmatiquement par Carol Knoll en sa qualité de directrice des solidarités.

Enfin, nous avons entendu ici que la recherche de sens ne serait pas l'affaire ou le privilège de certains. Il me semble en effet que l'on ne donne jamais du sens, mais que nous pouvons aider autrui à son élaboration. En

conséquence, la recherche et la construction de sens est bien l'affaire de chacun.

Pour revenir sur le problème du temps dans les organisations, je dirais que les demandes d'efficacité accrues provoquent une forme de contraction du temps. Or ce serait effectivement une erreur de penser que l'on puisse réduire le temps en permanence tout en gardant des marges de productivité. Au contraire, nous avons vu que le temps, lorsqu'il manquait, nous dirigeait trop vite vers des solutions toutes faites, des réponses préconstruites. Le temps est une notion complexe, il est à la fois objectif et subjectif. Il y a des minutes qui n'en finissent pas et des heures qui passent trop vite...

Je trouve qu'en ce qui nous concerne, nous avons pris le temps pendant deux jours d'accorder ce temps de la réflexion et de l'approfondissement aux intervenants et à nous même. C'est en effet chose rare de donner une heure et demie à un intervenant dans un colloque aujourd'hui et je crois que cela nous a fait du bien à tous.

J'en termine par deux choses. Tout d'abord, j'espère que vous repartirez avec votre petit baluchon de parfum (pour reprendre l'expression d'Éric Fiat) dans lequel vous mettrez ce que vous aurez trouvé et retenu ici durant ces deux jours.

Quant à moi, je voudrais remercier tous les intervenants, conférencier et participants aux tables rondes et Nathalie Robichon, qui n'a pas compté son temps pour organiser ce colloque.



DÉONTOLOGIE DU TRAVAIL SOCIAL, DÉONTOLOGIE DU FONCTIONNAIRE... QUELLE COMPLÉMENTARITÉ ?

Mercredi 30 novembre et jeudi 1er décembre 2011, à l'INSET d'Angers

Public : Encadrement, Directions et Travailleurs Sociaux des collectivités territoriales.

■ PROBLÉMATIQUE ET OBJECTIF :

Le travail social et l'action sociale sont bouleversés par les profondes mutations économiques, sociales, culturelles et identitaires de nos sociétés. Ces transformations induisent chez les professionnels des interrogations sur la finalité de leurs actions, des questionnements sur les valeurs fondatrices de leurs interventions et une quête de sens.

Les initiatives pour élaborer des repères et des références se multiplient tels les chartes, référentiels, et recommandations de bonnes pratiques. Concomitamment, depuis de nombreuses années, la préoccupation d'une réflexion éthique s'affirme dans de nombreux secteurs tels les biotechnologies, la santé et le travail social.

Dans le même temps, les collectivités locales, confrontées aux mêmes turbulences sociétales, font évoluer leurs politiques publiques en s'appuyant sur de nouveaux modes organisationnels et de nouvelles pratiques managériales. Ces derniers, quelques fois inducteurs d'un développement excessif de formalisation et de protocolisation des activités, sont ressentis par les professionnels de terrain comme une normalisation et une bureaucratisation des pratiques et leur paraît comme contradictoires et conflictuelles avec leurs valeurs, leurs règles de l'art et l'exigence d'adaptation aux besoins et attentes des bénéficiaires.

Les valeurs d'universalité qui sous-tendent la notion d'intérêt général sont, dans ce contexte, questionnées par la nécessité d'adapter l'action publique à la pluralité et aux particularités des demandes sociales. Le souci du fonctionnaire de servir l'intérêt général et celui du travailleur social de respecter et promouvoir les personnes dans leur singularité sont-ils toujours compatibles ?

Pris en tension entre le modèle prescrit, dont ils ne comprennent pas toujours les fondements, et le réel des situations, les travailleurs sociaux sont en recherche de compromis leur permettant de concilier identité professionnelle, respect de la singularité de l'usager et appartenance au corps de la fonction publique territoriale. Cette recherche de compromis nécessite des marges de manœuvre dont les cadres ne perçoivent pas toujours la nécessité, et dont les travailleurs sociaux, lorsqu'elles existent, n'imaginent pas pouvoir user.



Face à l'événement que constitue toute rencontre authentique avec l'utilisateur, ce compromis est-il possible et acceptable ? Avec quelle prise de risque ? De quoi se sent-on responsable au juste ?

Guider par des principes d'équité, d'universalité, de maîtrise de la dépense publique et les valeurs de la fonction publique, les cadres fonctionnaires se sentent parfois en peine de faire comprendre les fondements de leurs orientations, voire disqualifiés par le discours de certains travailleurs sociaux qui s'érigent comme seuls défenseurs de la dignité de l'utilisateur.

La déontologie de chacun encourt alors le risque de n'être plus qu'un repaire, véritable refuge érigé en citadelle, au lieu d'être pensé comme des repères, à même de donner du sens à l'action et des garanties pour l'utilisateur

Ainsi posées, la déontologie du fonctionnaire et la déontologie du travail social sont-elles nécessairement divergentes ou peuvent-elles, respectivement mieux comprises et fortes de leurs responsabilités partagées envers les plus démunis, construire des complémentarités ?

La déontologie, fille du droit, n'épuise pas pour autant la question éthique. Les règles professionnelles de bonne conduite doivent prendre le risque de s'exposer à l'aporie et à l'impasse constitutive de toute vraie rencontre avec l'utilisateur.

Tel est l'objet de ce colloque : comprendre les évolutions du travail social, éclairer les valeurs de la fonction publique, saisir la nature de la déontologie et l'originalité de celles propres au travail social et à la fonction publique territoriale et révéler la pertinence de la question éthique pour tisser ensemble le cadre d'une nouvelle responsabilité partagée.



MERCREDI 30 NOVEMBRE

- **10h00** : Accueil des participants
- **10h30** : Mot d'accueil et ouverture par **Philippe RUTTEN**, directeur de l'INSET d'Angers.
Présentation et animation du séminaire, **Philippe DUCALET**
- **11h00 - 12h00** : **Valeurs et fondements du travail social face aux enjeux d'aujourd'hui**
Marcel JAEGER, titulaire de la Chaire de Travail social et d'intervention sociale et directeur du Département « Droit, Intervention Sociale, Santé, Travail » au Conservatoire national des arts et métiers.
- **12h00 - 12h30** : Échanges avec les participants
- **14h00 - 15h00** : **Valeurs et fondements de la fonction publique**
Michel LAFORCADE, directeur de l'ARS du Limousin
- **15h00 - 16h00** : **De la déontologie au droit : une pratique qui se décrète**
Fabienne Noé, docteur en droit privé
- **16h00 - 16h20** : Pause
- **16h20 - 17h30** : **Table ronde : de la déontologie aux déontologies**
Pierre Bonjour, membre du Conseil national des avis déontologiques
Christine Daleau, représentante de l'Association nationale des assistants de service social
Dr Marie-Noëlle Lavaquerie, médecin PMI, membre du conseil de l'ordre des médecins.
Marie-Jeanne Robineau, psychologue, membre de la Fédération Française des Psychologues et de Psychologie (FFPP)



JEUDI 1^{ER} DÉCEMBRE

- **9h00 - 10h15 :** **Pour être fonctionnaire, on en n'est pas moins homme**
Réflexions philosophiques sur l'éthique et la déontologie

Eric FIAT, philosophe

- **10h15 - 10h30 :** Pause

- **10h30 - 11h45 :** **Table ronde : Déontologie, «règles de l'art» et éthiques dans les pratiques d'action social**

Eric FIAT, philosophe

Carol KNOLL, directrice des solidarités au Conseil général du Doubs.

François ROCHE, représentant de la commission éthique et déontologie du Conseil supérieur du travail social

- **11h45 - 12h30 :** Échanges avec la salle

- **14h00 - 15h00 :** **Le défi des politiques sociales décentralisées : inscrire l'intérêt général dans l'accompagnement des situations singulières**

Robert LAFORE, professeur de droit public, Institut d'Etudes Politiques – Université de Bordeaux.

- **15h00 - 16h00 :** **Table ronde : Fonctionnaire territorial et travailleur social : la responsabilité de servir**

Pour répondre à ces questions, celles des participants et conclure notre journée, notre dernière table ronde réunira : **Carol KNOLL, Robert LAFORE et Fabienne NOÉ**

- **16h00 – 16h15 :** Synthèse : **Philippe DUCALET**

- **16h15 – 16h30 :** Clôture du séminaire : **Philippe RUTTEN**



■ LES INTERVENANTS



CONFÉRENCIERS

■ ERIC FIAT,

Philosophe, maître de conférences HDR à l'Université de Marne-la-Vallée : y est directeur du Master de philosophie pratique, option éthique médicale et hospitalière, du Doctorat de philosophie, du Laboratoire de recherches Espaces Ethiques et Politiques.

Professeur de philosophie au Centre de Formation Continue du Personnel Hospitalier de l'AP-HP.

Membre de la commission d'éthique de la Société Française d'Hématologie

- **Derniers livres parus :**

Questions d'amour, De l'amour dans la relation soignante,
Ed. Parole et silence, Editions Lethielleux, 2008.

Grandeurs et misères des hommes, petite philosophie de la dignité,
Editions Larousse, 2009

■ MARCEL JAEGER,

Titulaire de la Chaire de Travail social et d'intervention sociale et directeur du Département « Droit, Intervention Sociale, Santé, Travail » au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam). Ancien directeur de Buc Ressources, puis de l'IRTS de Montrouge/Neuilly-sur-Marne, il est membre du Conseil supérieur du travail social et du Conseil scientifique de l'Observatoire National de l'Enfance en Danger.

- **Parmi ses publications :**

Jean-François Bauduret, Marcel Jaeger, *Rénover l'action sociale et médico-sociale : histoires d'une refondation*, Dunod, 2^e éd., 2005.

Brigitte Bouquet, Marcel Jaeger, Ivan Sainsaulieu, *Les défis de l'évaluation en action sociale et médico-sociale*, Dunod, 2007.

Marcel Jaeger, *Usagers ou citoyens ? De l'usage des catégories en action sociale et médico-sociale* (dir.), Dunod, 2011.

■ MICHEL LAFORCADE

Directeur général de l'Agence régionale d'hospitalisation du Limousin
Enseignant associé à l'université de Pau-Pays de l'Adour



- **Parmi ses publications :**

Philippe Ducalet, Michel Laforcade, *Penser la qualité dans les institutions sanitaires et sociales*, Editions Seli Arslan, 3ème édition, 2008 (4ème édition prévue pour 2012)

Josiane Jegu, Michel Lafocade, Yvette Rayssiguier, *Politiques sociales et de santé*, Edition EHESP, 2008

Tauromachie dans le sud de la France, contribution à l'étude d'une tradition locale, 1984

Tauromachie : regards croisés, co-auteur, Editions R. Lacoste

■ **ROBERT LAFORE**

Professeur de droit public, Institut d'Etudes Politiques – Université de Bordeaux.
Ancien directeur de l'IEP de Bordeaux.

- **Parmi ses publications :**

Jean-Jacques Dupeyroux, Michel Borgetto, Robert Lafore, *Droit de la sécurité sociale*, Dalloz, 2011

Michel Borgetto, Robert Lafore, Armelle Mavoka-Isana *Code l'action sociale et des familles, commenté*, Dalloz-Sirey, 2010

Robert Lafore, (sous la direction de), *Faire société - Les associations de solidarité par temps de crise*, Dunod, 2010

Michel Borgetto, Robert Lafore, *Droit de l'aide et de l'action sociales*, Montchrestien, 2009 en réédition (la 8ème) devrait paraître début 2012.

Guy Cauquil, Robert Lafore, *Evaluer les politiques sociales L'harmattan*, 2006

■ **FABIENNE NOÉ**

Docteur en droit Privé, directrice d'établissement médico-social
Ancienne assistante pédagogique à l'Ecole Nationale de la Magistrature
Conférencière et formatrice dans le secteur de l'action sociale
Intervenante à l'Inset depuis 2004 dans le cadre du réseau des écoles du service public

- **Parmi ses publications :**

Fabienne Noé, Pierre Verdier, *Guide de l'aide sociale à l'enfance*, Editions Dunod, 2008



TABLES RONDES

■ PIERRE BONJOUR

Docteur es Lettres et Sciences de l'éducation et membre du CNAD (Comité national des avis déontologiques), de Reliance, du CRHES (Collectif de Recherche : « Situations de Handicap, Education, Sociétés » - Université Lyon 2.) et du Comité Handicap de la Fondation de France.

- **Parmi ses publications :**

Pierre Bonjour, Michèle Lapeyre, *Le Sémaphore, guide de l'utilisateur, concevoir, mettre en place, évaluer un projet spécifique*, CRDP Lyon, 2008

Pierre Bonjour, Françoise Corvazier *Des repères déontologiques pour les acteurs sociaux, le Livre des avis du CNAD*, Editions Erès, 2ème édition, 2008

■ CHRISTINE DALEAU

Assistante de service sociale, membre de l'Association nationale des assistants de service social, ancienne présidente de la section de Loire Atlantique. Formatrice auprès des écoles d'assistant de service social

■ CAROL KNOLL

Directrice des solidarités au Conseil général du Doubs.

Éducatrice spécialisée de formation. Intervenante à l'INET auprès des élèves administrateurs sur les questions d'éthique

■ DR MARIE-NOELLE LAVAQUERIE

Médecin de secteur PMI, de circonscription, puis médecin Territorial au Conseil Général du Val de Marne. Enseignante en IFSI. Éluë depuis 1994 Conseillère Ordinale titulaire au Conseil de l'Ordre des Médecins du Val de Marne

■ FRANÇOIS ROCHE

Travailleur social, coordinateur de la Commission Ethique et déontologie du Conseil supérieur du travail social (CSTS), ancien directeur de l'Institut de travail social de la région Auvergne et membre du conseil scientifique de son pôle Recherche, président du comité d'éthique départemental du Conseil général du Puy-de-Dôme

- **A participé aux publications suivantes :**

Rapports du Conseil Supérieur en Travail Social (en tant que président du groupe de travail)

L'intervention sociale d'aide à la personne, Editions ENSP, 1996



L'articulation du sanitaire et du social, Editions EHESP, 2007

Le travail social aujourd'hui et demain, Editions EHESP, 2009

Vers l'articulation du sanitaire et du social ? in L'année de l'action sociale,
Editions Dunod, 2006.

■ **MARIE-JEANNE ROBINEAU** (sous réserve)

Psychologue, membre de l'Association nationale des organisations de psychologues
Préparation et animation des journées

■ **PHILIPPE DUCALET**

Consultant, enseignant et directeur d'établissement, intervenant à l'Inset
Co-dirige avec Michel LAFORCADE la collection *Penser l'action sanitaire et sociale*
aux Editions Seli Arslan

• **Parmi ses publications :**

Philippe Ducalet, Michel Laforcade, *Penser la qualité dans les institutions sanitaires et sociales*, Editions Seli Arslan, 3ème éd., 2008 (4^{ème} édition prévue pour 2012)

Ouvrage collectif *Accompagnement éthique de la personne en grande vulnérabilité. Autres regards sur le handicap, le grand âge et la fin de vie*, Editions Seli Arslan, 2009 (coordonné par Sylvie Pandelé)

■ **NATHALIE ROBICHON**

Responsable du service des Pôles de compétences Solidarité-Cohésion Sociale-Enfance CNFPT-INSET ANGERS

Actes du séminaire

Déontologie du travail social, déontologie du fonctionnaire... quelle complémentarité ?

Edité par l'INSET, rue du Nid de Pie, BP 62020, 49016 Angers Cedex
www.inset-angers.cnfpt.fr

Directeur de publication : **Philippe Rutten**, directeur de l'INSET d'Angers
Chef de projet : **Nathalie Robichon**, responsable du service des Pôles de compétences
Solidarité, Cohésion sociale, Enfance
Communication - diffusion : **Laurence Rabasse**
Assistante : **Sandie Cahier**, assistante
Couverture de l'évènement et conception-rédaction : **Résumémo**

© Décembre 2011 CNFPT/ INSET D'ANGERS -